

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kita semua mengetahui bahwa perbankan merupakan perusahaan yang berkaitan dengan keuangan. Bank merupakan tempat teraman untuk menabung ataupun meminjam uang. Perbankan dapat membantu mengatur aktivitas keuangan untuk seseorang, lembaga, maupun Negara dan antar Negara. Bank memiliki peran penting pada peningkatan perekonomian masyarakat dengan menyalurkan dananya dalam bentuk pembiayaan. Bank atau perbankan dapat diartikan sebagai badan usaha tempat perputaran uang yang menyimpan dana yang bersumber dari masyarakat dan disalurkan kembali kepada masyarakat baik dengan bentuk cash dan kredit atau dengan bentuk lainnya untuk membantu dan mensejahterakan rakyat.

Perkembangan teknologi memberi pengaruh yang besar terhadap perkembangan layanan jasa perbankan. Sebelumnya layanan jasa bank masih menggunakan metode konvensional bank (manual) dimana nasabah harus mengantri ke *teller* di bank terdekat atau ATM center terdekat, namun hal ini sangat tidak efisien karena dapat menyita waktu nasabah terutama jika hanya untuk mentransfer uang saja.

Dengan pemanfaatan perkembangan teknologi yang ada jasa perbankan dapat diakses dengan berbagai pilihan layanan, baik melalui *teller* bank, ATM center, atau melalui telepon genggam dan internet. Fitur penawaran paling terbaru yang disediakan oleh layanan jasa perbankan diantaranya adalah internet *banking*, SMS *banking*, dan *M-Banking* yang dapat dipilih oleh nasabah dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Mobile banking merupakan sistem aplikasi untuk nasabah melakukan sejumlah aktivitas perputaran uang melalui *smartphone* yang diciptakan oleh perbankan. Layanan jasa perbankan berharap adanya *mobile banking* lebih mempermudah nasabah dalam bertransaksi namun tetap mengakses dan diawasi

oleh pihak bank yang bersangkutan. *M-Banking* sangat efisien digunakan karena nasabah dapat melakukan aktivitas keuangan kapanpun dan dimanapun, tanpa perlu harus mengantri yang sangat menyita waktu nasabah.

Fitur layanan yang disediakan oleh *mobile banking* disesuaikan dengan kebutuhan nasabah antara lain mengetahui saldo rekening pada buku tabungan, *transfer* dana, pembayaran tagihan rekening air, telepon, listrik, TV *cable*, *credit card*, internet, pembayaran transaksi *online shopping* dan pembelian pulsa, pengecekan suku Bunga kurs dollar dan lain sebagainya.

Namun dibalik kemudahan aplikasi *M-Banking* pasti tetap ada kekurangannya yaitu ketika nasabah ingin mengakses aplikasi *M-Banking* sebelumnya harus sudah terhubung dengan internet baik menggunakan paket data ataupun *wi-fi*, dengan demikian ketika nasabah ingin mengakses aplikasi *M-Banking* harus ketergantungan terhadap jaringan internet dan operator yang bersangkutan. Jaringan internet yang tersedia bukan merupakan tanggung jawab dari pihak bank, jadi ketika tidak ada ketersediaan jaringan hal itu merupakan tanggung jawab pada penyedia layanan operator yang bersangkutan yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses aplikasi *mobile banking*.

Transaksi melalui ponsel/ *smartphone* saat ini memang yang paling banyak dipilih dalam keseharian karena masyarakat tertarik dari segi praktis dalam kemudahannya. Layanan yang diberikan bank mempunyai nilai dalam masing-masing nasabah terutama dalam segi kemudahan yang nasabah rasakan. Penilaian kemudahan ini didapatkan dari fitur *mobile banking* yang diberikan kepada nasabah apakah mudah diahmi dan dimengerti untuk digunakan. Biasanya dalam penggunaan *M-Banking* nasabah merasakan kemudahan yang berbeda sesuai dengan bank terkait.

Semakin canggihnya perkembangan teknologi yang ada maka tidak dapat dipungkiri semakin besar juga risiko yang dapat mengancamnya. Risiko adalah hal buruk yang mungkin terjadi pada kurun waktu tertentu yang tidak bisa dipastikan. Transaksi *online* sebenarnya termasuk kedalam ancaman risiko yang tinggi karena dalam bertransaksi pihak yang berkaitan tidak ada tatap muka, tidak bisa dipastikan transaksi tepat waktu, dan transaksi sangat mudah untuk diakses. Sebelum nasabah

memutuskan menggunakan *M-Banking* nasabah telah memikirkan risiko yang akan terjadi seperti risiko salah kirim, salah mengetik nominal yang diinginkan, adanya *hacker* yang membocorkan identitas dan pin nasabah, dan lain sebagainya. Dengan risiko yang akan terjadi, keamanan menjadi faktor penting juga bagi nasabah dalam memilih penggunaan *M-Banking*. Nasabah perlu memilih bank yang aman dalam menggunakan *mobile banking* dalam perlindungan privasi bagi nasabah seperti biodata, nomer PIN, dan saldo rekening.

Nasabah sangat berkaitan erat dengan suatu kepuasan. Kepuasan merupakan bagian dari respon nasabah yang dinilai dari apa yang mereka rasakan apakah telah sesuai dengan yang diinginkan. Namun menurut penilaian nasabah kepuasan mereka terhadap layanan *mobile banking* masih belum melebihi harapan yang diinginkan salah satunya faktor kemudahan dan keamanan sistem yang masih belum bekerja secara maksimal. Bagi mahasiswa kepuasan layanan *mobile banking* yang dirasakan masih belum maksimal karena jaringan yang masih ketergantungan dengan internet berdampak buruk dengan proses transaksi, seperti ketika mahasiswa ingin membayar briva, pembayaran *e-commerce* dan transaksi lainnya menjadi terhambat. Kemudian tingkat kemanannya juga relatif kurang terjamin karena adanya risiko yang dapat merugikan nasabah dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, hal-hal tersebut menjadi alasan utama kurangnya kepuasan layanan *mobile banking* yang nasabah rasakan.

M-Banking diharapkan dapat menjadi penyedia layanan jasa perbankan *online* yang dapat memudahkan nasabah namun tetap memperhatikan keamanan data nasabah dan keamanan dalam bertransaksi secara *online* agar nasabah tetap mempercayakan perputaran/ aktivitas keuangannya pada bank walaupun secara *online* tanpa perlu khawatir akan risiko yang mungkin akan terjadi.

Objek penelitian ini yaitu mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya di Kota Bekasi atau yang lebih familiar disebut Ubhara Jaya. Universitas Bhayangkara merupakan universitas perguruan tinggi swasta yang dibawah pembinaan Yayasan Brata Bhakti sebagai badan penyelenggaranya. Universitas Bhayangkara termasuk universitas yang bergengsi di Bekasi salah satunya karena faktor banyak peminatnya di Kota Bekasi. Perkembangan teknologi dan

banyaknya jumlah mahasiswa di Universitas Bhayangkara menuntut mahasiswa untuk menyesuaikan diri dengan teknologi *mobile banking* agar memudahkan mereka dalam bertransaksi dengan cepat kapanpun dan dimanapun, seperti melakukan transaksi untuk pembayaran briva.

Berdasarkan penjelasan diatas, oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian **“Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Sistem Layanan *Mobile Banking* BRI Terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Di Kota Bekasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini :

1. Apakah Kemudahan Layanan *M-Banking* BRI dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Di Kota Bekasi?
2. Apakah Kemanan Sistem Layanan *M-Banking* BRI dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Di Kota Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh Kemudahan dan Keamanan Sistem Layanan *M-Banking* BRI terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Di Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini dari pokok permasalahan diatas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Layanan *M-Banking* BRI terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Di Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh Keamanan Sistem Layanan *M-Banking* BRI terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Di Kota Bekasi.

3. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan dan Keamanan Sistem Layanan *Mobile Banking* BRI terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Di Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Bank

Bagi bank penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dan memberikan informasi kepada bank tentang kepuasan nasabah dalam penggunaan *M-Banking*.

2. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kemudahan penggunaan *mobile banking* dan tingkat keamanan sistem yang dimiliki bank/perusahaan.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti membatasi pokok-pokok permasalahan, agar mendapat suatu batasan yang jelas dan mencegah terjadinya pembahasan yang meluas dan tidak ada kaitannya dengan pokok permasalahan.

Pembatasan masalah meliputi :

1. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Variabel yang diteliti adalah tentang Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Sistem Layanan *Mobile Banking* BRI Terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Di Kota Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi ini perlu ditentukan sistematika penulisan yang baik. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang literature yang mendasari topik penelitian pada umumnya, dan model konseptual penelitian pada umumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi gambaran profil bank/ perusahaan, hasil analisis data, dan pembahasan penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dan implementasi manajerial terhadap pembahasan dari penelitian.