

# BAB I

## Pendahuluan

### 1.1 Latar belakang

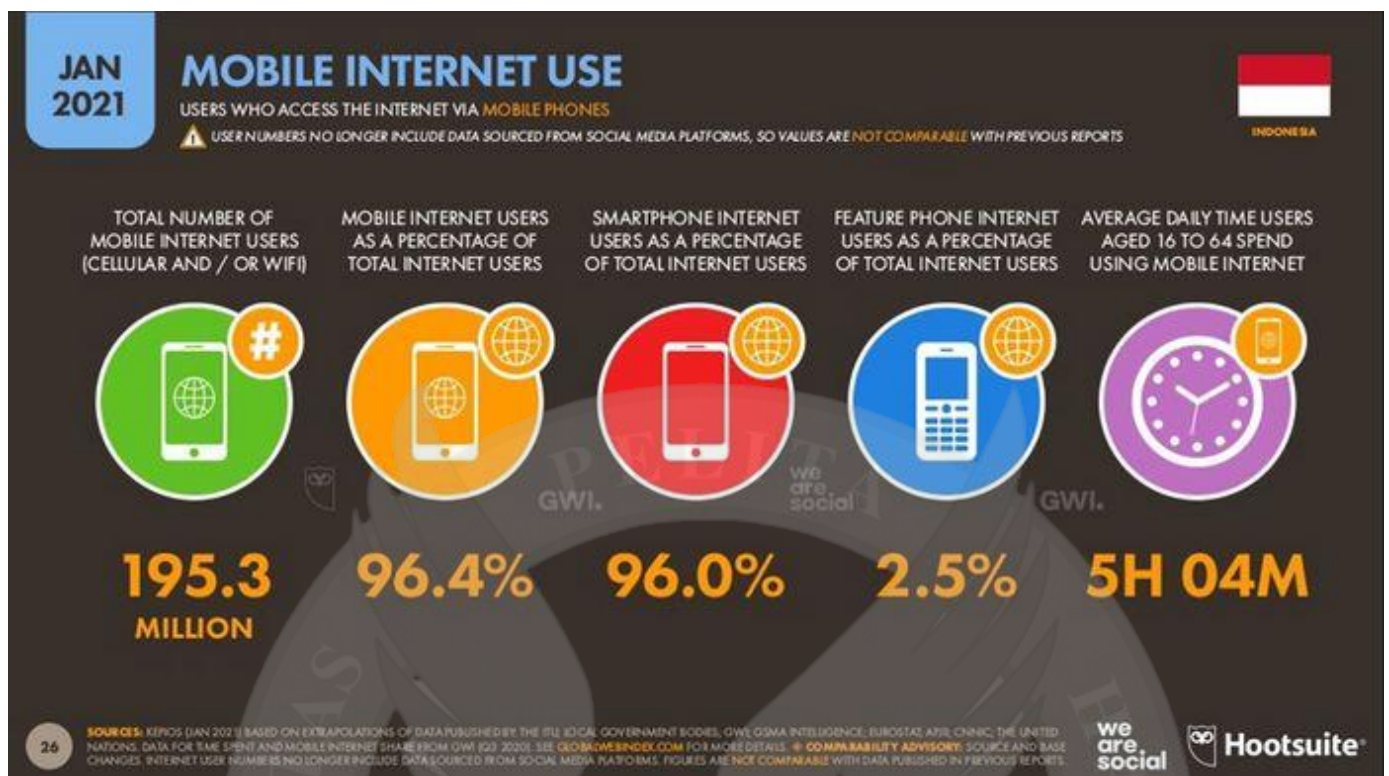
Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktifitas manusia. Khusus dalam bidang teknologi masyarakat sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi yang telah dihasilkan dalam dekade terakhir ini. Namun demikian, walaupun pada awalnya diciptakan untuk menghasilkan manfaat positif, di sisi lain juga juga memungkinkan digunakan untuk hal negatif. Anglin mendefinisikan teknologi sebagai penerapan ilmu-ilmu perilaku dan alam serta pengetahuan lain secara sistematis untuk memecahkan masalah. Kehidupan manusia tidak terlepas dari adanya teknologi. Artinya, bahwa teknologi merupakan keseluruhan cara yang secara rasional mengarah pada ciri efisiensi dalam setiap kegiatan manusia. Perkembangan teknologi terjadi bila seseorang menggunakan alat dan akalannya untuk menyelesaikan setiap masalah yang dihadapinya. Menurut B.J. Habiebie (1983: 14) ada delapan wahana transformasi yang menjadi prioritas pengembangan teknologi, terutama teknologi industri, yaitu : pesawat terbang, maritim dan perkapalan, alat transportasi, elektronika dan komunikasi, energi, rekayasa, alat-alat dan mesin-mesin pertanian, dan pertahanan dan keamanan. (<https://manajemen.uma.ac.id/2021/10/dampak-dan-perubahan-perkembangan-teknologi/>) di unduh pada tanggal 13 February 2022 )

Perkembangan Teknologi mengakibatkan perubahan signifikan terhadap seluruh aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi meliputi perkembangan infrastruktur teknologi, khususnya dalam bidang teknologi informasi, seperti adanya hardware, software, teknologi penyimpanan data atau storage. (Laudon, 2006: 174). Perkembangan teknologi tidak hanya mempengaruhi dunia bisnis, tetapi juga bidang-bidang lain, seperti kesehatan,

pendidikan, pemerintahan, dan lain-lain. Tahun 1650 sampai dengan 1955 dinyatakan oleh Alvin Toffler sebagai era industri. Era ini dimulai dengan terjadinya revolusi industri, yaitu sejak ditemukannya mesin-mesin industri. Tenaga kerja manusia di dalam pabrik mulai diganti dengan mesin. Dan seiring dengan bergulirnya waktu, saat ini teknologi berkembang dengan pesat. sebagai contoh, kini telah di temukan alat elektronik anti bakteri pada mesin cuci, lemari es dan pendingin ruangan yaitu dengan menggunakan teknologi **NANO**. Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. (<https://manajemen.uma.ac.id/2021/10/dampak-dan-perubahan-perkembangan-teknologi/>) di unduh pada tanggal 13 February 2022 )

Perkembangan teknologi memang sangat diperlukan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktifitas manusia. Khusus dalam bidang teknologi masyarakat sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi yang telah dihasilkan dalam dekade terakhir ini. Namun manusia tidak bisa menipu diri sendiri akan kenyataan bahwa teknologi juga mendatangkan berbagai dampak negatif bagi manusia itu sendiri. (<https://manajemen.uma.ac.id/2021/10/dampak-dan-perubahan-perkembangan-teknologi/>) di unduh pada tanggal 13 February 2022 )

Perkembangan teknologi dan komunikasi yang begitu pesat, telah memunculkan adanya sebuah media baru. Keberadaan media baru ini diantaranya adalah munculnya internet. Internet sebagai sebuah produk teknologi komunikasi, meski sudah berkembang sejak puluhan tahun yang lalu, namun hingga saat ini keberadaannya semakin dibutuhkan oleh hampir semua masyarakat dunia. Masyarakat tidak hanya merasakan kelebihan internet tetapi juga merasakan dampak negatif adanya internet. (<https://media.neliti.com/media/publications/218225-kemajuan-teknologi-informasi-dan-komunik.pdf>) di unduh pada tanggal 13 February 2022 )



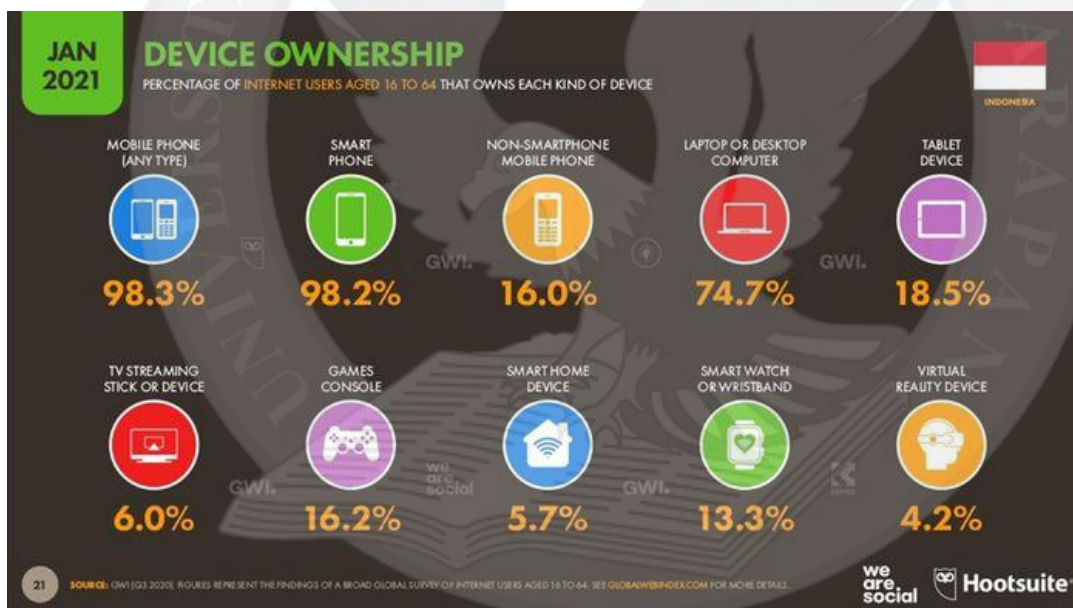
**Gambar 1.1 Jumlah pengguna internet di Indonesia yang online melalui perangkat mobile**

**Sumber:** (<https://tekno.kompas.com/read/2021/02/24/07020097/pengguna-internet-indonesia-tembus-200-juta-hampir-semua-online-dari-ponsel>)

Platform manajemen media sosial HootSuite dan agensi marketing We Are Social kembali merilis laporan terbaru tentang pengguna internet global, termasuk Indonesia untuk awal tahun 2021. Di laporan terbarunya, layanan manajemen konten dan agensi pemasaran tersebut mengungkapkan jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 202,6 juta atau 73,7 persen dari total populasi sebesar 274,9 juta jiwa pada Januari 2021. Dari total tersebut, sebanyak 195,3 juta jiwa atau 96,4 persennya mengakses internet lewat perangkat mobile berjenis smartphone dan ponsel fitur. Mereka menggunakan koneksi seluler dan WiFi untuk mengakses internet. Rata-rata pengguna internet mobile berusia 16-64 tahun dan menghabiskan waktu 5 jam 4 menit setiap harinya untuk mengakses internet.

(<https://tekno.kompas.com/read/2021/02/24/07020097/pengguna-internet-indonesia-tembus-200-juta-hampir-semua-online-dari-ponsel>) Di unduh pada tanggal 13 February 2022 )

Rata-rata kecepatan unduh yang didapatkan pengguna internet mobile di Indonesia adalah 17,26 Mbps, naik 24,8 persen secara year over year (YoY). Sementara untuk kecepatan fixed broadband, rata-rata mencapai 23,32 Mbps, naik 16 persen secara YoY. Ponsel bukan satu-satunya yang digunakan untuk mengakses internet karena para pengguna internet di Indonesia juga memiliki perangkat jenis lain yang juga digunakan untuk "online" seperti PC atau laptop (74,7 persen), tablet (18,5 persen), dan konsol game (16,2 persen). Meski demikian, seperti dihimpun KompasTekno dari laporan Hootsuite dan We Are Social, Rabu (24/2/2021), hampir semua pengguna internet di Indonesia (98,3 persen) memang memiliki perangkat ponsel, baik smartphone maupun feature phone. Trafik web di perangkat mobile pada periode ini naik 22 persen dibanding tahun lalu, menjadi 66,9 persen. Sebaliknya, trafik dari laptop dan desktop turun 27 persen, menjadi 32,6 persen. Sementara trafik web lewat tablet, naik 10 persen, menjadi 0,5 persen.



**Gambar 1.2 Proporsi kepemilikan perangkat pengakses internet di kalangan pengguna internet di Indonesia**

**Sumber:**(<https://tekno.kompas.com/read/2021/02/24/07020097/pengguna-internet-indonesia-tembus-200-juta-hampir-semua-online-dari-ponsel>)

Pertama kalinya COVID-19 dilaporkan masuk ke Indonesia pada 2 Maret 2020 di Depok, Jawa Barat. Kasus penularan pertama ini terungkap setelah pasien 01 melakukan kontak dekat WN Jepang yang ternyata positif COVID-19 saat diperiksa di Malaysia pada malam Valentine, 14 Februari 2020. Selang dua hari, pasien 01 merasa kurang enak badan dan mengeluhkan gejala yang mirip COVID-19. Gejala yang ia rasakan seperti batuk, sesak, dan demam dalam kurun waktu 10 hari. Saat berobat ke RS di Depok, pasien 01 sempat dirawat dan didiagnosis mengidap bronkopneumonia, salah satu jenis pneumonia yang menyebabkan peradangan pada paru-paru. Usai dikabarkan rekannya yang WN Jepang positif COVID-19, pasien 01 langsung dirujuk ke RSPI Sulianti Saroso. Setelah dilakukan pengambilan spesimen nasofaring, orofaring, serum, dan sputum oleh Balitbangkes, pasien 01 dinyatakan positif COVID-19 pada 1 Maret 2020. Sementara awal Corona di Indonesia diumumkan pertama kali pada keesokan harinya. Hasil tes ini pun akhirnya bisa menjawab kapan COVID-19 masuk ke Indonesia. (<https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5781536/kapan-covid-19-masuk-ke-indonesia-begini-kronologinya>) Di unduh pada tanggal 13 February 2022)

Sejak diumumkan oleh pemerintah pada bulan Maret 2020 lalu, Indonesia hingga saat ini masih berjibaku melawan pandemi Covid-19. Sehingga semua elemen perlu mendorong inisiatif pembatasan sosial bukan hanya berskala besar tetapi juga lokal. Salah satu cara mencegah penyebaran Covid-19 ini adalah dengan adanya pembatasan-pembatasan dimulai dari instansi pemerintah hingga masyarakat umum dalam melaksanakan kegiatan. Pembatasan yang ada tentunya memiliki dampak yang cukup besar baik dari sisi ekonomi, sosial, pendidikan, kesehatan, maupun kebijakan. Termasuk pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh instansi-instansi pemerintah menjadi terbatas dan tidak berjalan seperti sebelumnya. Permasalahan itu muncul dan memaksa semua lini masyarakat untuk dapat berinovasi dan memanfaatkan teknologi yang ada terutama teknologi informasi dan komunikasi (TIK). TIK menjadi gaya hidup dan juga kebutuhan utama dalam mempermudah

pelaksanaan kegiatan. Dengan adanya TIK, layanan masyarakat dapat dilaksanakan dimanapun dan kapanpun. Adanya pandemi Covid-19 saat ini memunculkan istilah *Work From Home* (WFH) yang berarti melaksanakan kegiatan atau bekerja dari rumah. WFH bukan alasan seseorang untuk menunda pekerjaan dan tidak melaksanakan kewajibannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-yogyakarta/baca-artikel/14031/Teknologi-Informasi-dan-Komunikasi-Sebagai-Sarana-Peningkatan-Layanan-di-Masa-Pandemi.html>) Di unduh pada tanggal 13 February 2022)

Di samping itu, pemanfaatan TIK dalam pelayanan instansi pemerintah selaras dengan Inpres No 3 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan secara Elektronik di Indonesia. Penggunaan TIK oleh pemerintah atau *E-Government* membantu memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah. Secara tidak langsung, pandemi yang terjadi sekarang memaksa pemerintah dalam melakukan pembenahan dan penerapan E-Government. Adanya pemanfaatan TIK oleh instansi pemerintah dalam melakukan layanan di masa pandemi merupakan salah satu strategi dalam mengefektifkan pelayanan publik dan mendukung E-Government. Masyarakat yang terbiasa menggunakan TIK juga akan lebih mudah dalam melakukan kegiatan selama di rumah. TIK juga mendukung pemerintah dalam mengatasi permasalahan selama pandemi Covid-19.

(<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-yogyakarta/baca-artikel/14031/Teknologi-Informasi-dan-Komunikasi-Sebagai-Sarana-Peningkatan-Layanan-di-Masa-Pandemi.html>) Di unduh pada tanggal 13 February 2022)

Sistem pembayaran non-tunai semakin berkembang hingga ke penggunaan aplikasi ponsel pintar sebagai sarana untuk bertransaksi. Transaksi pembayaran yang dialami manusia mengalami metamorfosis dalam waktu yang panjang. Diawali dengan cara barter, orang zaman dulu mencukupi kebutuhan hidupnya dengan tukar menukar barang bersama orang lain. Muncullah kemudian alat tukar baru bernama uang, baik berbentuk keping logam maupun uang kertas, yang dijamin oleh negara. Menurut laman Bank Indonesia, sistem pembayaran lahir bersamaan dengan lahirnya konsep 'uang' sebagai media pertukaran (*medium of change*) atau *intermediary* dalam transaksi barang, jasa, dan keuangan. Sistem pembayaran didefinisikan

sebagai sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana, guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Evolusi dalam sistem pembayaran terus berkembang dengan menggunakan tiga unsur penggerak, yaitu inovasi teknologi dan model bisnis, tradisi masyarakat, dan kebijakan otoritas. Saat ini, sistem pembayaran terbagi menjadi sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non-tunai. Sistem pembayaran tunai memanfaatkan uang kartal (uang kertas dan logam) sebagai alat bayar. Seiring dengan perkembangan budaya dan teknologi, muncul sistem pembayaran non-tunai. Instrumen yang dipakai tidak lagi berupa uang kartal. Namun cara pembayaran dilakukan melalui instrumen khusus yang lebih spesifik. (<https://tirto.id/gaG6>) Di unduh pada tanggal 13 February 2022)

Salah satu keunggulan uang elektronik yaitu sudah bisa dipakai untuk membayar transaksi bernilai kecil. Keberadaannya sudah bisa menggantikan uang recehan. Misalnya dapat dipakai untuk membayar belanjaan di minimarket, bahkan bisa pula untuk membayar di warung-warung yang menerima pembayaran non-tunai elektronik. Saat ini uang elektronik ada yang berbentuk kartu dan aplikasi dalam ponsel pintar. Bahkan, teknologi terbaru, memungkinkan terjadinya pembayaran dengan menggunakan pemindaian kode QR (Quick Response) melalui kamera ponsel pintar. Memakai QR membuat transaksi berjalan lebih cepat, efisien, dan tanpa yang tunai (cashless). Sistem pembayaran dengan QR setidaknya harus memiliki ponsel pintar, koneksi internet, dan aplikasi yang bergerak dalam uang elektronik, seperti OVO, DANA, LinkAja, dan sebagainya. (<https://tirto.id/gaG6>) Di unduh pada tanggal 13 February 2022)

Di masa pandemi Covid-19 ini, layanan digital perbankan telah menjadi salah satu andalan masyarakat untuk bertransaksi. Apalagi masyarakat sekarang sudah sangat bergantung pada bank untuk melakukan kebutuhan ekonomi. Dan banyak fitur yang sekarang sudah memudahkan masyarakat dan membantu masyarakat salah satunya Mobile Banking. Apa itu M-Banking atau Mobile Banking? Perbankan Elektronik atau yang biasa disebut Mobile Banking adalah aktivitas yang melakukan transaksi, pembayaran dan transaksi lain dengan menggunakan internet dengan website bank yang sudah diberi sistem keamanan. Mobile

banking adalah salah satu aplikasi bank yang saat ini banyak digunakan masyarakat karena memudahkan pembayaran apalagi di saat pandemi seperti ini, masyarakat tidak perlu keluar rumah karena sekarang pemerintah membuat kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Terkait dengan adanya kebijakan tersebut masyarakat jadi sangat di batasi untuk melakukan aktivitas seperti berbelanja, pembayaran listrik, pembayaran PDAM, Wifi dll. ([https://www.viva.co.id/vstory/opini-vstory/1335069-efektivitas-m-banking-sebagai-layanan-digital-di-era-pandemi?page=all&utm\\_medium=all-page](https://www.viva.co.id/vstory/opini-vstory/1335069-efektivitas-m-banking-sebagai-layanan-digital-di-era-pandemi?page=all&utm_medium=all-page)) Di unduh pada tanggal 13 February 2022)

Dengan adanya Mobile Banking ini juga masyarakat tidak perlu berpergian ke bank untuk me-transfer pembayaran, sangat berisiko juga jika melakukan pembayaran ke bank langsung karena harus menyentuh mesin atm dan bertemu dengan orang-orang. Mobile banking ini juga ada fitur-fitur layanan informasi (saldo, mutasi rekening, suku bunga) dan layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, dan berbagai fitur lainnya. Mobile Banking sangat mudah didapatkan dengan cara mendaftarkan diri terlebih dahulu, di sana akan diberitahu bagaimana cara menggunakannya. Beberapa manfaat dan keuntungan menggunakan Mobile Banking dalam kehidupan sehari-hari, diantaranya :

1. Mobile Banking mudah dalam mendapatkan konektivitas
2. Aplikasi yang sederhana membuat Mobile Banking sangat mudah untuk di mengerti di smartphone.
3. Keamanan Mobile Banking juga sangat terpecahya karena mengurangi risiko penipuan, hipnotis, dan orang-orang jahat di luar sana.
4. Mobile Banking semakin di minati masyarakat karena dapat mentransfer uang secara langsung pada rekening bank yang sama maupun beda.
5. Lebih efisien dan tak perlu mengantre. Cukup dengan smartphone, kamu bisa melakukan transaksi selama memiliki jaringan internet
6. Mobile Banking lebih efisien dan fleksibel, dari pada fitur lain nya.



Masyarakat lebih menyukai Mobile Banking, karena tidak membutuhkan waktu yang lama dan bahkan bisa disimpan di Smartphone. Mobile Banking sangat mudah dibawa kemana pun nasabah pergi karena tidak akan rusak, luntur, dan tidak mungkin hilang. Dan pastinya, tidak perlu lagi repot-repot pergi ke bank untuk mentransfer. ([https://www.viva.co.id/vstory/opini-vstory/1335069-efektivitas-m-banking-sebagai-layanan-digital-di-era-pandemi?page=all&utm\\_medium=all-page](https://www.viva.co.id/vstory/opini-vstory/1335069-efektivitas-m-banking-sebagai-layanan-digital-di-era-pandemi?page=all&utm_medium=all-page)) Di unduh pada tanggal 13 February 2022)

Pada saat kebutuhan masyarakat terhadap perangkat digital semakin meningkat, BNI sukses menghadirkan BNI Mobile Banking sebagai aplikasi penyedia jasa perbankan terbaik di antara perbankan nasional lainnya. Hal itu berdasarkan dari hasil survei Bank Service Excellence Monitor (BSEM) 2021 yang diselenggarakan oleh Marketing Research Indonesia (MRI). Berbagai fitur yang dibenamkan di dalam BNI Mobile Banking dinilai BSEM sebagai layanan digital unggul, melampaui bank-bank nasional penyedia layanan serupa. Pencapaian ini didukung oleh jumlah pengguna BNI Mobile Banking yang sudah mencapai 8,56 juta pada Kuartal 1 tahun 2021 atau tumbuh 58,4% dibandingkan Kuartal I Tahun 2020 yang sebesar 5,41 juta nasabah. Dari sisi nilai transaksi, BNI Mobile Banking mengalami kenaikan Rp 138 triliun pada Maret 2021 atau tumbuh 33,2% dibandingkan Maret 2020 yang tercatat sebesar Rp 103 triliun. Adapun jumlah transaksi Mobile Banking BNI sebanyak 95 juta pada kuartal I -

2021 atau meningkat 50,4% dibandingkan kuartal I - 2020 yang mencapai 63 juta transaksi.



**Gambar 1.3 Hasil Survei Bank Service Excellence Monitor (BSEM) 2021**

**Sumber:** (<https://news.detik.com/adv-nhl-detikcom/d-5559538/wow-ini-mobile-banking-terbaik-se-indonesia>) Di unduh pada tanggal 13 February 2022

Di Indonesia, baik bank pemerintah maupun bank swasta, berlomba-lomba untuk meluncurkan teknologi Mobile Banking. Bank Central Asia (BCA) misalnya, sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia. Bank Central Asia merupakan bank pertama yang meluncurkan sistem Mobile Banking di Indonesia. (<https://www.sejarahdunia.web.id/sejarah->

mobile-banking/) di unduh pada tanggal 1 April 2022) BCA Mobile adalah aplikasi mobile banking pertama di Indonesia yang berfungsi untuk memanjakan nasabahnya dalam melakukan kegiatan perbankan melalui smartphone. Aplikasi BCA Mobile dirilis pada tahun 2011 yang dikelola oleh PT Bank Central Asia Tbk. Pada awalnya aplikasi BCA Mobile hanya dapat digunakan oleh pengguna BlackBerry, namun pada tahun 2012 aplikasi BCA Mobile dapat digunakan juga oleh pengguna Android dan iOS. Layanan yang tersedia pada BCA Mobile awalnya hanya transaksi mobile banking (m-BCA), internet banking (KlikBCA versi smartphone), info BCA yang berisi beragam informasi menarik dari Bank BCA, dan info saldo Flazz yang berfungsi untuk cek saldo serta informasi 10 transaksi terakhir dari kartu Flazz. Namun seiring berkembangnya teknologi, BCA Mobile memberikan fitur terbaru bagi nasabahnya yaitu transaksi tarik tunai tanpa kartu di ATM BCA pada tahun 2017. BCA Mobile merupakan pelopor fitur transaksi tarik tunai tanpa kartu di Indonesia yang kemudian diikuti oleh BNI Mobile Banking dan Bukopin Wokee. (<http://repository.unika.ac.id/20866/2/15.G1.0021%20MERLINDA%20DONA%20KARARA%20%289.6%29..pdf%20BAB%20I.pdf>) di unduh pada tanggal 1 April 2022)



**Gambar 1.4 Logo BCA Mobile**

**Sumber:** (<https://www.bca.co.id/id/Syarat-dan-Ketentuan/BCA-mobile>) di unduh pada tanggal 1 April 2022)

Gambar 1.4 menunjukkan logo dari aplikasi M-BCA. M-BCA (Mobile Banking) adalah layanan produk perbankan PT Bank Central Asia Tbk ("BCA") yang dapat diakses secara

langsung oleh Nasabah melalui telepon seluler/handphone, baik dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di Subscriber Identification Module (SIM) Card, dengan menggunakan media SMS atau menggunakan menu pada BCA mobile dengan menggunakan media jaringan internet pada handphone dikombinasikan dengan media SMS sesuai ketentuan yang berlaku di BCA. (<https://www.bca.co.id/id/Syarat-dan-Ketentuan/BCA-mobile> ) Di unduh pada 1 April 2022)

BCA mobile adalah aplikasi yang dapat di-download dari website resmi BCA maupun media distribusi aplikasi/software resmi yang ditunjuk BCA yang dimiliki oleh mobile operating system yang terdapat di handphone nasabah untuk melakukan transaksi melalui m-BCA dan KlikBCA atau untuk memperoleh Info BCA. (<https://www.bca.co.id/id/Syarat-dan-Ketentuan/BCA-mobile> ) Di unduh pada 1 April 2022)



**Gambar 1.5 Menunjukkan Layar Utama Dari Mobile Banking BCA**

**Sumber:** (<https://www.metropolitan.id/2018/11/transfer-sesama-bca-bisa-pakai-qr/> ) Di unduh pada 1 April 2022)

Nasabah banyak memanfaatkan layanan *BCA Mobile* karena memiliki fitur lengkap dan sejumlah keuntungan.

1. Aplikasi *BCA Mobile* dapat digunakan untuk melakukan transaksi perbankan melalui menu m-BCA via operator GSM, seperti Indosat, Telkomsel, Axis, XL Axiata, dan Three tanpa perlu mengganti kartu SIM.
2. Karena aplikasi ini memanfaatkan jaringan internet berupa GPRS/3G/EDGE/Wi-Fi, transaksi melalui *BCA Mobile* tergolong sangat hemat. Anda tidak perlu keluar rumah.
3. Adanya fitur-fitur layanan yang lengkap.
4. Adanya fasilitas daftar transfer yang memungkinkan Anda untuk menyimpan nomor rekening tujuan transfer sehingga akan lebih mudah untuk melakukan transfer berikutnya.
5. *Layout* dan menu yang sangat *user-friendly* sehingga sangat mudah digunakan untuk orang awam sekalipun.
6. Pengguna Android dan Apple memiliki kemudahan untuk menikmati fitur-fitur baru.
7. *BCA Mobile Banking* sudah dilengkapi dengan aplikasi Info BCA yang sangat membantu untuk mengetahui informasi terkini tentang promo BCA dan lain sebagainya.
8. Pengguna kartu Flazz dapat langsung cek saldo serta cek informasi 10 transaksi terakhir.

(<https://www.cermati.com/artikel/bca-mobile-keuntungan-cara-registrasi-dan-aktivasi-nya>) Di unduh pada 1 April 2022)



**Gambar 1.6 Contoh QR BCA Mobile Banking**

**Sumber:** (<https://www.metropolitan.id/2018/11/transfer-sesama-bca-bisa-pakai-qr/>) Di unduh pada 1 April 2022)

Pada tahun 2018, BCA Mobile kembali berinovasi dengan merilis QRku. QRku adalah fitur transfer dana antar nasabah BCA yang hanya dilakukan dengan cara scan QR code, jadi tidak perlu khawatir salah kirim uang ke nomor rekening orang lain karena QRku merupakan kode pengganti nomer rekening yang dilengkapi dengan nama nasabah. QRku berbeda dengan Yap (fitur dari BNI Mobile) dan Mandiri Pay (fitur dari Mandiri Online) yang lebih dahulu dirilis, meskipun ketiga fitur tersebut merupakan fitur QR code tetapi QRku hanya dikhususkan untuk transfer dana sementara Yap dan Mandiri Pay digunakan untuk pembayaran di merchant.

(<http://repository.unika.ac.id/20866/2/15.G1.0021%20MERLINDA%20DONA%20KARAR A%20%289.6%29..pdf%20BAB%20I.pdf>) di unduh pada tanggal 1 April 2022)

Penggunaan fitur BCA QRku untuk transfer melalui aplikasi BCA Mobile dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut.

1. Mulailah dengan membuka aplikasi BCA Mobile pada ponsel Anda terlebih dahulu.
2. Selanjutnya klik menu QR.
3. Muncul tampilan kode barcode pada layar ponsel Anda, scan kode QR rekening tujuan.
4. Di halaman yang muncul pada layar ponsel Anda kemudian, tentukan nilai transfer yang diinginkan.
5. Pastikan informasi nilai transfer sudah sesuai.
6. Berikutnya masukkan PIN m-BCA Anda.
7. Dalam sekejap muncul notifikasi bahwa proses transfer telah berhasil.

(<https://www.simulasikredit.com/apa-itu-bca-qrku/>) di unduh pada tanggal 1 April 2022)

App	Publisher	Usage Rank	Change	Store Rank	Change
1  BCA mobile	PT Bank Central Asia Tbk.	1	=	8	=
2  Samsung Pay	PT. Samsung Electronics Indonesia	2	=	-	-
3  OVO	PT Visionet Internasional	3	=	4	-1
4  DANA - Indonesia's Digital Wallet	PT Espay Debit Indonesia Koe	4	=	1	=
5  BRImo BRI	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	5	=	2	+2

**Gambar 1.7 Hasil Top Apps Rank**

**Sumber:** (<https://www.similarweb.com/apps/top/google/store-rank/id/finance/top-free/>) di unduh pada tanggal 02 April 2022 )

Menurut Masri Singarimbun (2003), realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali – untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat pengukur tersebut reliable. Dengan kata lain, realibitas

menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama. Terlihat dari gambar 1.7 laporan dari SimilarWeb: The Most Popular Finance Android Apps in Indonesia BCA Mobile berada di peringkat pertama yang memiliki jumlah pengguna terbanyak. (<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis/article/download/16146/pdf>) di unduh pada tanggal 02 April 2022 )

Menurut Westin (1967) privacy adalah hubungan antara kerahasiaan dan privasi. Privasi sebagai "klaim individu, kelompok, atau lembaga untuk menentukan kapan, bagaimana dan sejauh mana informasi tentang mereka dikomunikasikan kepada orang lain" Secara konteks hukum, privasi adalah hak untuk "right to be let alone" menurut Warren & Brandeis, 1890. Sedangkan acuan produk hukum Indonesia yang melindungi tentang privasi bersumber Undang-Undang Teknologi Informasi ayat 19 yang menyatakan bahwa privasi adalah hak individu untuk mengendalikan penggunaan informasi tentang identitas pribadi baik oleh dirinya sendiri atau oleh pihak lainnya. Menurut Whitman dan Mattord (2011), keamanan informasi merupakan upaya untuk melindungi informasi dan elemen-elemen penting yang ada didalamnya, baik berupa sistem atau perangkat keras yang digunakan untuk menyimpan dan mengirimkan informasi. Kebijakan Privasi BCA:

- BCA tidak menjual, menukar atau memperlihatkan segala informasi yang berkaitan dengan nasabah atau pengunjung situs dan internet banking BCA.
- BCA tidak melacak pengunjung situs BCA.

#### Sistem Pengamanan BCA

BCA menggunakan 3 (tiga) lapis sistem pengamanan untuk melindungi akses dan transaksi Anda di internet banking BCA yaitu :

- Secure Socket Layer ("SSL") SSL adalah teknologi pengamanan yang 'mengacak' jalur komunikasi antar komputer sehingga tidak dapat dibaca oleh pihak lain.
- User ID dan Personal Identification Number ("PIN")



- One Time Password yang dihasilkan oleh KeyBCA One-time Password adalah teknologi pengamanan yang selalu menghasilkan password yang berbeda setiap kali alat/token pengamannya digunakan.

(<https://www.bca.co.id/id/informasi/Kebijakan-Privasi>) di unduh pada tanggal 02 April 2022 )

Menurut Jasmadi, pengertian desain web dapat diartikan sebagai kumpulan beragam macam halaman web yang disertai dengan beberapa file pendukung berupa gambar maupun video dan juga dokumen digital lain yang diletakkan pada web server atau host dimana ini dapat diakses dengan melalui internet. Design dari aplikasi BCA Mobile yang minimalis dan menarik memudahkan seluruh penggunaanya. ( <https://sneakerfiles.net/pengertian-desain-web-menurut-para-ahli/> ) di unduh pada tanggal 02 April 2022 )



**Gambar 1.8 Customer Service BCA**

**Sumber:** ( <https://www.bca.co.id/id/Individu/layanan/Customer-Service> ) di unduh pada tanggal 02 April 2022 )

Menurut Kasmir (2016:250), customer service secara umum adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukuan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan pelanggan. Halo BCA adalah solusi untuk setiap permasalahan perbankan bagi nasabah BCA. Nomor Halo BCA yang bisa diakses oleh nasabah yakni 1500 888. Halo BCA juga bisa diakses melalui Whatsapp Halo BCA

08111500998, webchat di [bca.co.id](http://bca.co.id), respon cepat dengan tweet dan mention @haloBCA. Hallo BCA dapat di hubungi setiap hari 24 jam/ 7 hari. ( <http://eprints.polsri.ac.id/5007/3/BAB%20II%20LA%20.pdf> ) di unduh pada tanggal 02 April 2022 )

Kepuasan pelanggan atau dikenal dengan istilah customer satisfaction khususnya dalam menggunakan jasa Internet Banking dapat mencakup lima hal yaitu kualitas produk seperti penggunaan teknologinya, kualitas layanan sesuai dengan harapan, tingkat emosional nasabah dalam penggunaan teknologi seperti ada rasa bangga dan puas dalam menggunakannya, tingkat harga yang dapat mencakup biaya, dan kemudahan yang didapatkan dalam penggunaannya (Tjiptono, 2006). ( <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/4291/3793> ) di unduh pada tanggal 02 April 2022 )

Loyalitas dikaitkan dengan layanan online dimana mengacu pada pendapat Griffin (2005) yang menyatakan bahwa loyalitas online atau yang biasa disebut dengan e-customer loyalty merupakan sikap secara sukarela dari pelanggan terhadap suatu bisnis elektronik yang mengakibatkan penggunaan berulang. Anderson dan Srinivasan (2003:13) mengemukakan 5 dimensi e-loyalty, yaitu : Positive word of mouth, rekomendasi kepada yang lain, mendorong yang lain untuk menggunakan, menjadikan pilihan pertama di masa mendatang. ( <https://profit.ub.ac.id/index.php/profit/article/view/943/1182> ) di unduh pada tanggal 02 April 2022 )

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, BCA Mobile adalah aplikasi mobile banking pertama di Indonesia yang memudahkan nasabah dalam hal perbankan. BCA Mobile memiliki semua variabel dari model yang akan kami teliti. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui faktor *reliability, privacy and security, website design dan customer service & support* terhadap *e-banking loyalty* melalui *e-banking satisfaction* pada BCA Mobile.

## 1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas, maka penulis di batasi pada layanan jasa BCA Mobile yang meliputi faktor faktor pengaruh BCA Mobile *reliability, privacy and security, website design dan customer service & support* terhadap *e-banking loyalty* melalui *e-banking satisfaction*. Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat disekitar Surabaya.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka diperoleh perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *reliability* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking satisfaction* pada pengguna BCA Mobile Di Surabaya?
2. Apakah *reliability* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking loyalty* pada pengguna BCA Mobile Di Surabaya?
3. Apakah *privacy and security* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking satisfaction* pada pengguna BCA Mobile Di Surabaya?
4. Apakah *privacy and security* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking loyalty* pada pengguna BCA Mobile Di Surabaya?
5. Apakah *website design* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking satisfaction* pada pengguna BCA Mobile Di Surabaya?
6. Apakah *website design* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking loyalty* pada pengguna BCA Mobile Di Surabaya?
7. Apakah *customer service & support* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking satisfaction* pada pengguna BCA Mobile Di Surabaya?
8. Apakah *customer service & support* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking loyalty* pada pengguna BCA Mobile Di Surabaya?
9. Apakah *e-banking satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking loyalty* pada pengguna BCA Mobile Di Surabaya?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk meneliti *e-banking satisfaction* dan *e-banking loyalty* BCA Mobile di Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meneliti dan menganalisa *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap *e-banking satisfaction* pengguna BCA Mobile di Surabaya.
2. Untuk meneliti dan menganalisa *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap *e-banking loyalty* pengguna BCA Mobile di Surabaya.
3. Untuk meneliti dan menganalisa *privacy and security* berpengaruh secara signifikan terhadap *e-banking satisfaction* pengguna BCA Mobile di Surabaya.
4. Untuk meneliti dan menganalisa *privacy and security* berpengaruh secara signifikan terhadap *e-banking loyalty* pengguna BCA Mobile di Surabaya.
5. Untuk meneliti dan menganalisa *website design* berpengaruh secara signifikan terhadap *e-banking satisfaction* pengguna BCA Mobile di Surabaya.
6. Untuk meneliti dan menganalisa *website design* berpengaruh secara signifikan terhadap *e-banking loyalty* pengguna BCA Mobile di Surabaya.
7. Untuk meneliti dan menganalisa *customer service & support* berpengaruh secara signifikan terhadap *e-banking satisfaction* pengguna BCA Mobile di Surabaya.
8. Untuk meneliti dan menganalisa *customer service & support* berpengaruh secara signifikan terhadap *e-banking loyalty* pengguna BCA Mobile di Surabaya.
9. Untuk meneliti dan menganalisa *e-banking satisfaction* berpengaruh secara signifikan terhadap *e-banking loyalty* pengguna BCA Mobile di Surabaya.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang dapat di ambil dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan referensi untuk para penulis mengadakan penelitian lanjutan di masa yang akan datang.

## 2. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai syarat kelulusan Sarjana Satu (S1) di kampus Universitas Pelita Harapan Surabaya.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini menghasilkan sebuah informasi yang cukup dan dibutuhkan oleh pihak bank BCA yang bertujuan untuk menciptakan *e-banking satisfaction* dan *e-banking loyalty* penggunaan Mobile Banking pada nasabah bank BCA

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini dibagi ke dalam beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini disajikan latar belakang, tujuan penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian dan sistematika yang digunakan pada penulisan laporan.

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

Bab ini berisi landasan teori yang memaparkan teori-teori yang berkaitan dan berguna dengan permasalahan yang diteliti.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menyajikan langkah-langkah yang dilakukan selama penelitian dan metode yang digunakan baik dalam pengumpulan data, pengolahan data dan Analisa data.

### **BAB IV : PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA**

Bab ini berisikan langkah-langkah dan hasil pengolahan data yang telah diperoleh, beserta analisa dari data yang telah yang diolah.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil penelitian dan saran yang berguna untuk penelitian ini dan penelitian selanjutnya.