

# BAB I

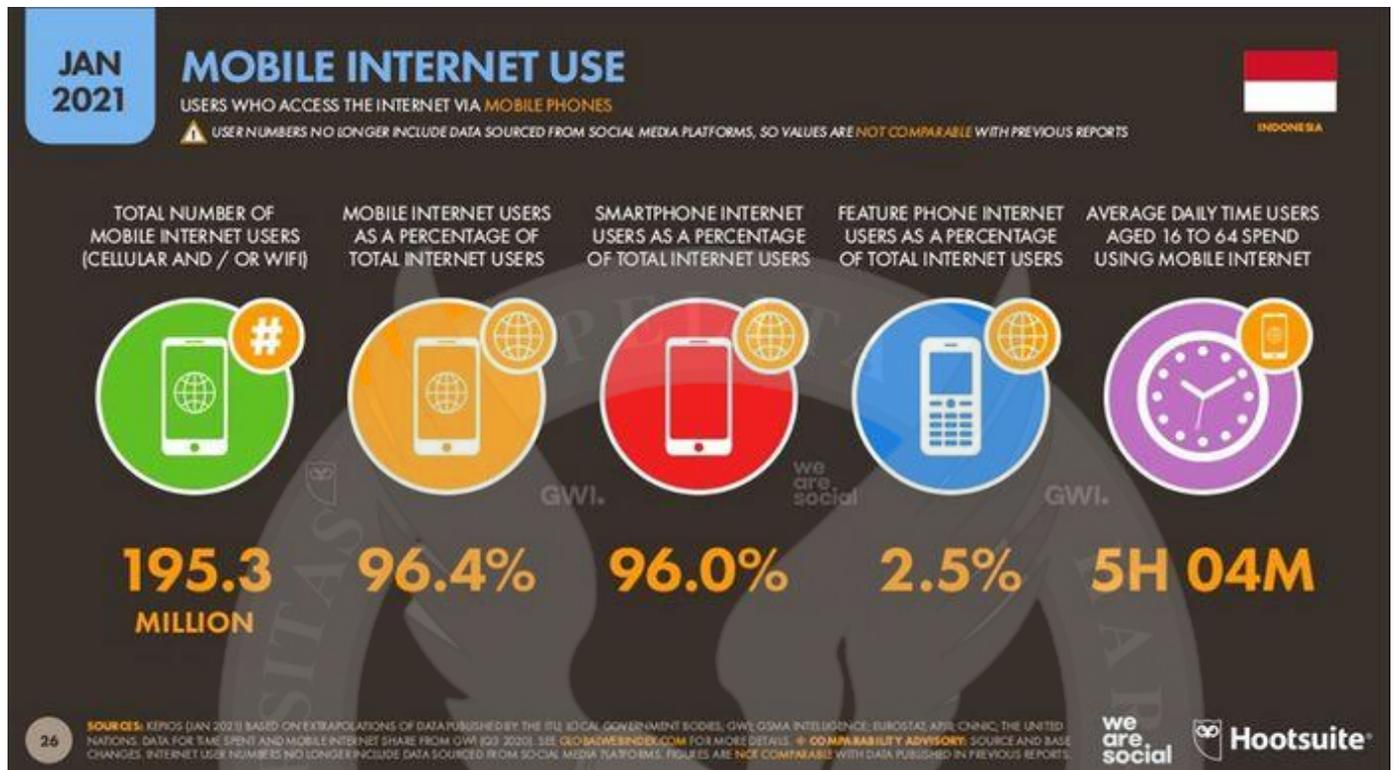
## Pendahuluan

### 1.1 Latar belakang

Ketika kemajuan teknologi berjalan seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan, kemajuan teknologi tidak bisa dihindari di dunia ini. Semua inovasi dirancang untuk memberikan dampak positif bagi kehidupan masyarakat. Tidak hanya terdapat banyak kemudahan tetapi juga cara baru dalam melakukan sesuatu bagi masyarakat. Masyarakat telah memperoleh manfaat besar dari inovasi selama satu dekade terakhir, khususnya di sektor teknologi. Di sisi lain, meski awalnya diciptakan untuk mencapai hasil yang baik, namun bisa juga digunakan untuk tujuan negatif. Menurut Anglin, teknologi adalah penerapan sistematis dari perilaku, ilmu pengetahuan alam, dan pengetahuan lain untuk menyelesaikan perkara. Hidupan manusia tidak bisa lepas dari teknologi. Yang dimana berarti teknologi merupakan sarana universal untuk mencapai efisiensi dalam seluruh aktivitas manusia. Teknologi maju ketika orang menggunakan alat dan ide untuk memecahkan masalah yang mereka hadapi. Menurut BJ habiebie (1983: 14), ada delapan jenis kendaraan yang menjadi fokus utama perkembangan teknologi, khususnya teknologi industri: pesawat terbang, laut dan kapal laut, alat transportasi, elektronik dan komunikasi, listrik, mesin, termasuk alat-alat pertanian dan mesin; keamanan (<https://manajemen.uma.ac.id>) diunduh pada 9 Mei 2023 )

Setiap aspek kehidupan manusia telah diubah oleh kemajuan teknologi, terutama infrastruktur teknologi informasi, seperti perangkat lunak, perangkat keras, dan teknologi penyimpanan data (Laudon, 2006: 174). Manajemen, pendidikan, kesehatan, dan bidang lain lainnya dipengaruhi oleh kemajuan teknologi. Menurut Alvin Toffler, tahun 1650–1955 adalah Era Industri. Ini dimulai dengan Revolusi Industri, yaitu penemuan mesin industri. Mesin menggantikan manusia di pabrik. Dan teknologi saat ini berkembang dengan cepat seiring berjalannya waktu. Misalnya, perangkat elektronik antibakteri yang menggunakan teknologi NANO sekarang banyak ditemukan di mesin cuci, lemari es, dan AC. Perkembangan

teknologi selalu ada di sekitar kita karena perkembangan ilmu pengetahuan juga berkembang. (<https://manajemen.uma.ac>) diunduh pada 9 Mei 2023)



**Gambar 1.1 Mobile internet user di indonesia**

Sumber: (<https://tekno.kompas.com>)

Platform Manajemen Media Sosial HootSuite dan agensi pemasaran We Are Social telah merilis laporan terbaru mereka mengenai pengguna internet global pada awal tahun 2021, termasuk Indonesia. Badan Layanan Konten dan Pemasaran mengungkapkan dalam laporan terbarunya bahwa pada Januari 2021, jumlah pengguna Internet di Indonesia mencapai 202,6 juta atau 73,7 persen dari 274,9 juta jiwa. Dari jumlah tersebut, 195,3 juta orang, atau 96,4 persen, mengakses Internet menggunakan perangkat seluler seperti telepon pintar dan feature phone. Mereka dapat mengakses Internet melalui telepon seluler dan Wi-Fi. Rata-rata pengguna internet seluler berusia 16-64 tahun dan menggunakan internet setiap hari selama 5

(<https://tekno.kompas.com> ) diunduh pada 9 Mei 2023)

Kecepatan unduh rata-rata pengguna Internet seluler di Indonesia adalah 17,26 Mbps, naik 24,8 persen dibandingkan tahun lalu. Kecepatan broadband tetap rata-rata adalah 23,32 Mbps, naik 16 persen dibandingkan tahun lalu. Telepon seluler bukan satu-satunya yang digunakan untuk mengakses Internet, karena pengguna Internet di Indonesia memiliki jenis perangkat lain yang juga digunakan untuk "akses online"; seperti komputer pribadi atau laptop (74,7 persen), tablet (18 persen), dan konsol game (16,2 persen). Namun berdasarkan laporan KompasTekno dari Hootsuite dan We Are Social pada Rabu (24 Februari 2021), hampir seluruh pengguna internet di Indonesia (98,3 persen) memiliki telepon seluler, baik smartphone maupun telepon rumah. Lalu lintas web seluler meningkat sebesar 22 persen menjadi 66,9 persen pada musim ini dibandingkan tahun lalu. Sebaliknya, lalu lintas laptop dan desktop turun 27 persen menjadi 32,6 persen. Sementara itu, lalu lintas internet melalui tablet tumbuh 10 persen menjadi 0,5 persen.



**Gambar 1.2** pengguna perangkat pengakses internet di Indonesia  
**Sumber:**(<https://tekno.kompas.com>)

Masuknya COVID-19 pertama ke Indonesia terjadi di Depok, Provinsi Jawa Barat pada 2 Maret 2020. Kasus penularan pertama ini terjadi setelah pasien 01 melakukan kontak erat dengan seorang WN Jepang yang positif COVID-19. Malaysia pada malam Valentine, 14 Februari 2020. Dua hari kemudian, Pasien 01 mengeluh tidak enak badan dan mengalami gejala. Gejalanya mirip dengan COVID-19. Gejala yang dialaminya adalah batuk, sesak napas, dan demam selama 10 hari. Saat dalam perjalanan menuju rumah sakit di Depok, pasien #1 didiagnosis menderita bronkopneumonia, sejenis pneumonia yang menyebabkan peradangan pada paru-paru, dapat diobati. Pasien 01 dipindahkan ke RSPI Sulianti Saroso setelah pasangannya yang berkebangsaan Jepang dinyatakan positif COVID-19. Pasien 01 dinyatakan positif COVID-19 pada 1 Maret 2020 setelah mengambil sampel nasofaring, orofaring, serum, dan dahak dari Balitbangkes. Sementara itu, wabah COVID-19 di Indonesia pertama kali dilaporkan keesokan harinya. Hasil tes ini akan memberikan jawaban ketika COVID-19 sampai di Indonesia. (<https://health.detik.com>) diunduh pada 9 Mei 2023)

Indonesia masih berjuang melawan epidemi Covid-19 setelah pengumuman pemerintah pada Maret 2020. Oleh karena itu, semua pihak harus mendorong program sosial dalam skala besar dan regional. Salah satu cara untuk mencegah penyebaran COVID-19 adalah dengan membatasi aktivitas, mulai dari instansi pemerintah hingga masyarakat umum. Pembatasan yang ada saat ini mempunyai implikasi penting dari sudut pandang ekonomi, sosial, pendidikan, kesehatan dan politik. Termasuk di dalamnya pelayanan sosial yang diberikan oleh instansi pemerintah yang terbatas dan tidak berfungsi seperti dulu. Munculnya permasalahan tersebut memungkinkan seluruh lapisan masyarakat untuk berinovasi dan memanfaatkan teknologi modern, khususnya teknologi informasi dan komunikasi (ICT). ICT telah menjadi jalur kehidupan dan faktor penting dalam manajemen operasi. Dengan pemanfaatan ICT, pekerjaan sosial dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Pandemi COVID-19 yang terjadi saat ini memunculkan istilah work from home (WFH) yang berarti bekerja atau bekerja dari rumah. ([www.djkn.kemenkeu.go.id](http://www.djkn.kemenkeu.go.id)) diunduh pada 9 Mei 2023)

Selain itu, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Penerapan E-Government di Indonesia mengamanatkan penggunaan TIK dalam layanan bisnis pemerintah. Menggunakan TIK dalam pemerintahan dan e-Government dapat meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas organisasi pemerintah. Secara tidak langsung, epidemi saat ini memaksa pemerintah untuk meningkatkan dan menerapkan e-Government. Salah satu cara untuk meningkatkan layanan publik dan mendukung e-Government adalah dengan menggunakan TIK saat instansi pemerintah memberikan layanan di masa pandemi. Mengelola pekerjaan di rumah akan lebih mudah bagi mereka yang suka menggunakan TI. Selain itu, teknologi informasi membantu pemerintah mengatasi masalah selama pandemi COVID-19.

([www.djkn.kemenkeu.go.id](http://www.djkn.kemenkeu.go.id)) diunduh pada 9 Mei 2023)

Aplikasi ponsel pintar telah menjadi metode pembayaran yang telah mengalami perubahan selama bertahun-tahun, dan sistem pembayaran non-tunai kini menjadi lebih umum. Untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, masyarakat zaman dahulu berdagang. Dan kemudian muncul alat tukar baru: uang kertas yang disetujui pemerintah dan uang koin. Menurut situs web Bank Indonesia, sistem pembayaran berasal dari gagasan uang sebagai alat tukar (medium of exchange) atau sebagai perantara antara transaksi keuangan, barang, dan jasa. Sistem pembayaran adalah kumpulan aturan, peraturan, dan langkah-langkah yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan untuk memenuhi kewajiban ekonomi. Tiga komponen mendorong kemajuan sistem pembayaran: norma sosial, kebijakan resmi, dan kemajuan teknologi dan model bisnis. Sekarang ada dua jenis sistem pembayaran: sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran nontunai. Sistem pembayaran tunai menggunakan mata uang, yaitu uang tunai dan logam, sebagai alat pembayaran, sementara sistem pembayaran nontunai muncul sebagai akibat dari kemajuan teknologi dan budaya. Uang tidak digunakan untuk alat yang digunakan. Namun, biaya dibayarkan dengan cara yang lebih khusus. (<https://tirto.id/gaG6>) diunduh pada 9 Mei 2023)

Salah satu kelebihan uang elektronik adalah memungkinkan pembayaran transaksi kecil. Kehadiran mereka mampu menggantikan perubahan kecil. Misalnya, Anda bisa

menggunakannya untuk membayar belanjaan di pasar kecil atau kios yang menerima pembayaran nontunai. Saat ini pembayaran elektronik dilakukan dalam bentuk kartu dan formulir aplikasi smartphone. Faktanya, teknologi baru ini memungkinkan Anda membayar dengan memindai kode respon cepat (QR) menggunakan kamera ponsel cerdas Anda. QR dapat memfasilitasi transaksi non-tunai yang lebih cepat dan lebih baik. Sistem pembayaran QR memerlukan smartphone, koneksi Internet atau aplikasi yang menangani uang elektronik, seperti OVO, DANA atau LinkAja. (<https://tirto.id/gaG6>) diunduh pada 9 Mei 2023 )

Layanan perbankan digital menjadi salah satu alat tukar utama masyarakat selama pandemi COVID-19. Selain itu, masyarakat sangat bergantung pada bank untuk mendapatkan uang. Mobil wallet adalah salah satu dari banyak fitur saat ini yang membantu dan memudahkan masyarakat. Apa itu Mobile Banking dan M Bank? Perbankan elektronik, juga dikenal sebagai perbankan mobile, adalah metode untuk melakukan transfer, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet melalui situs web perbankan yang memiliki sistem aman. Mobile banking adalah salah satu aplikasi perbankan yang paling populer saat ini karena kemudahan pembayarannya. Masyarakat tidak perlu keluar dari rumah selama pandemi seperti ini, ketika pemerintah memberlakukan pembatasan sosial yang ketat. Kebijakan (PSBB). Karena kebijakan ini, orang tidak boleh melakukan hal-hal seperti berbelanja, membayar tagihan penglistrikan, atau membayar tagihan air, wifi, dan yang lain-lain. (<https://www.viva.co.id>) diunduh pada 9 Mei 2023)

Dengan mobile banking Anda tidak perlu ke bank untuk membayar, dan membayar langsung di bank sangat beresiko karena harus ke ATM dan bertemu seseorang. Mobile banking ini menawarkan layanan informasi (saldo, perubahan rekening, suku bunga) dan berbagai layanan transaksi seperti transfer dan pembayaran tagihan. Sangat mudah untuk menggunakan mobile banking saat Anda pertama kali mendaftar dan kami akan menunjukkan cara menggunakannya di sana. Menggunakan dompet seluler dalam kehidupan sehari-hari dapat memberi Anda banyak keuntungan dan manfaat, antara lain:

1. Dompet seluler mudah dihubungkan.
2. Aplikasi sederhana membuat mobile banking di ponsel cerdas Anda jauh lebih mudah.

3. Keamanan mobile banking sangat handal karena mengurangi resiko penipuan, penipuan dan orang jahat.
4. Mobile banking menjadi populer di kalangan banyak orang karena mereka dapat mentransfer uang ke rekening bank yang sama atau berbeda.
5. Lebih baik lagi, tidak ada antrean. Transfer dapat dilakukan selama Anda memiliki ponsel cerdas atau koneksi internet.
6. Dompot seluler lebih baik dan sederhana dibandingkan fitur lainnya.

Alasan orang menyukai mobile banking adalah karena tidak memakan banyak waktu untuk menyimpan uang melalui smartphone. Dompot seluler tidak dapat rusak, dirusak, atau hilang, sehingga pelanggan dapat membawanya kemana pun mereka pergi. Pada dasarnya, Anda tidak perlu pergi ke bank untuk menyetor uang. (<https://www.viva.co.id> ) diunduh pada 9 Mei 2023)

Industri perbankan Indonesia mengikuti perkembangan teknologi internet, yang dimanfaatkan oleh semua bank, baik pemerintah maupun swasta. Pelayanan perbankan saat ini diharapkan lebih cepat, mudah, dan fleksibel. PT Bank Negara Indonesia (BNI) juga mengikuti peluang tersebut. Pasar baru, produk baru, layanan baru, dan saluran pengiriman yang lebih efisien telah dibuka bagi industri perbankan, dan pelanggan yang memiliki rekening BNI dapat melakukan transaksi yang terkait dengan operasional perbankan berbasis internet melalui ATM, telepon, handphone, atau bahkan internet. Bank telah beralih dari menyediakan layanan perbankan berbasis kertas ke layanan perbankan yang lebih canggih. Perbankan telah berkembang menjadi lebih mudah bagi pelanggan untuk menggunakan berbagai barang dan jasanya kapan saja dan di mana saja (M, Bharti. 2016).

BNI sukses memperkenalkan BNI Mobile Banking sebagai aplikasi penyedia layanan perbankan terbaik di antara bank-bank lain di tanah air. Hal ini berdasarkan hasil studi Bank Service Excellence Monitor (BSEM) tahun 2021 yang dilakukan oleh Marketing Research Indonesia (MRI). Banyaknya fitur yang ada pada BNI Mobile Banking membuat BSEM menganggapnya sebagai layanan digital yang lebih baik dibandingkan bank nasional yang menawarkan layanan serupa. Kegiatan tersebut didukung oleh jumlah pengguna mobile banking BNI yang mencapai 8,56 juta nasabah pada triwulan I tahun 2021, meningkat sebesar

58,4%



dibandingkan 5,41 juta nasabah pada triwulan I tahun 2020. Berdasarkan nilai transaksi, BNI Mobile Perbankan meningkat Rp138 triliun pada Maret 2021 atau 33,2% dibandingkan Maret 2020 yang tercatat Rp103 triliun. Sedangkan jumlah transaksi mobile banking BNI mencapai 95 juta pada tahun pertama. Pada triwulan 2021 meningkat 50,4% dibandingkan triwulan I 2020 yang mencapai 63 juta transaksi.

### **Gambar 1.3 BSEM 2021**

**Sumber:** (<https://news.detik.com/> ) diunduh pada 9 Mei 2023

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., juga dikenal sebagai BNI (Persero), menerima penghargaan untuk layanan e-banking terbaik di industri perbankan nasional, masing-masing sebagai Pertama E-Banking dan Pertama Perbankan Telepon. Selain itu, bank BUMN berkode saham BBNI kembali menempatkan dirinya sebagai Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI) IV, yang memiliki kemampuan untuk memberikan layanan prima service excellence kepada kliennya. Di acara "19th Banking Service Excellence Awards 2022" yang diadakan di Ritz Carlton Jakarta, Majalah InfoBank dan Marketing Research Indonesia (MRI) memberikan penghargaan ini. BNI menerima penghargaan ini sebagai bentuk penghargaan atas pencapaiannya dalam transisi dari layanan konvensional ke layanan digital. Dengan statusnya sebagai bank BUMN, BNI telah melakukan kemajuan signifikan dalam pengembangan sistem pembayaran elektronik. (<https://www.bni.co.id/> ) diunduh pada 9 Mei 2023.



**Gambar 1.4 Logo BNI MOBILE**

**Sumber:** (<https://www.bni.co.id> ) diunduh pada 9 Mei 2023)

Gambar 1.4 menunjukkan logo dari aplikasi BNI Mobile. BNI Mobile Banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan Anda bertransaksi langsung melalui smartphone Anda dengan aman, mudah, dan cepat. Anda dapat melakukan transaksi seperti informasi saldo, transfer, pembayaran tagihan telepon, kartu kredit, tiket pesawat, pembelian pulsa, pembukaan rekening Taplus, pembukaan rekening Deposito, dan lain-lain. Anda juga dapat menggunakan BNI Mobile Banking untuk melakukan transaksi di luar negeri. Aplikasi terbaru BNI Mobile Banking dapat diakses melalui Android minimal versi 5.1 (Lollipop) atau iPhone OS (iOS) minimal versi 11 di App Store atau Google Play.

Nasabah BNI yang ingin menggunakan BNI Mobile Banking dapat mendaftar di cabang terdekat mereka. Kemudian, mereka dapat mengaktifkan aplikasi dengan cara ini.:

- Input User ID.
- Input Nomor Kartu Debit.

- Pilih Lokasi Negara.
- Input Kode OTP.
- Input MPIN.
- Input Password Transaksi.

(<https://www.bni.co.id> ) diunduh pada 19 Mei 2023)



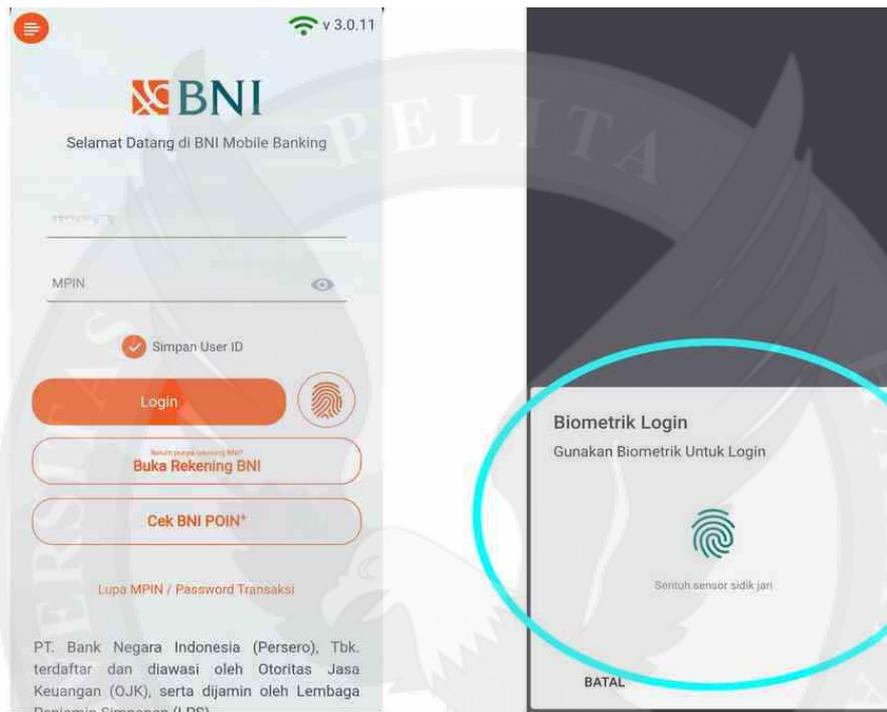
**Gambar 1.5 Menunjukkan Layar Utama Dari BNI Mobile**

**Sumber:** (<https://www.bni.co.id> ) diunduh pada 9 Mei 2023 )

Beberapa fitur yang dapat digunakan oleh pelanggan adalah sebagai berikut:

Rekeningku: Tabungan dan Giro, Deposito dan Tapenas, Pinjaman, Investasi, dll. Transfer: Rekening Sendiri, Sesama Bank, Antar Bank, Kliring, dll. Pembayaran: Kartu Kredit BNI, Kartu Kredit Bank Lain, Pasca Bayar Telepon, Listrik, dll. Pembelian: Top Up LinkAja,

Voucher Prabayar Telepon, Token Listrik, Top Up Agen Penerbangan, dll. Investasi: SBN Ritel dan Produk dan Jasa Tambahan: BNI Debit Online (VCN), Aktivasi Transaksi Kartu di Luar Negeri, Pencairan Deposito, Bukti Transaksi, dan Administrasi seperti Mengubah MPIN, Mengubah Password, Menghapus Daftar Favorit, dan Blokir Kartu Debit.



**Gambar 1.6 Menunjukkan Fitur Fingerprint**

**Sumber:** (<https://gusinfo.com/cara-mengaktifkan-biometric-login-sidik-jari-bni-mobile-banking/> ) diunduh pada 9 Mei 2023 )

Banyak aplikasi mobile banking saat ini menggunakan metode login sidik jari untuk keamanan. Scanner Biometric pada aplikasi BNI Mobile membuat login ke akun menggunakan kode MPIN dan sistem keamanan sidik jari mempercepat proses login. Hal ini juga dapat

membantu menghindari kesalahan memasukkan MPIN tiga kali, yang dapat menyebabkan akun diblokir. Klien harus menginstal aplikasi BNI mobile yang paling baru di smartphone mereka sebelum dapat menggunakan fitur keamanan login biometric. Oleh karena itu, memperbarui aplikasi secara teratur akan memberikan keuntungan berupa fitur terbaru dan pastinya peningkatan keamanan dibandingkan dengan versi sebelumnya.

1. Gunakan google play store untuk mengupdate aplikasi BNI mobile versi terbaru.
2. Aktifkan aplikasi dan masukkan username dan pin Anda untuk login.
3. Setelah berhasil, akan ada notifikasi di layar yang mengatakan "Login dengan Biometric", dan klik tombol "Aktifkan".
4. Setelah membaca syarat dan ketentuan, klik tombol "Ya, Saya Setuju".
5. Pasang jari ke scanner sidik jari smartphone
6. Status Aktivasi berhasil akan muncul dengan USER ID, tanggal dan waktu aktivasi, jika benar.
7. Setelah berhasil, tekan "Kembali ke menu" dan siap gunakan.

Menurut Neuman (2007), Reliability adalah kebenaran atau konsistensi. Artinya pengukuran berulang pada kondisi yang sama akan menghasilkan hasil yang konsisten atau sangat mirip. Gambar 1.5 menunjukkan bahwa BNI Mobile merupakan layanan yang lengkap, meliputi berbagai transfer, pembayaran, pembelian, dll. BNI Mobile Banking menawarkan layanan seperti transfer ke atau dari bank lain, transfer berulang, pembayaran tagihan berbeda, belanja di situs e-commerce, cek saldo, berpindah rekening dan konfirmasi nilai tukar. BNI Mobile juga siap memberikan layanan 24 jam kepada nasabah yang dapat diandalkan oleh nasabah karena kemampuan kami dalam menjalankan bisnis normal tanpa mengenal waktu dan tempat.. (karyatulisku.com, diunduh pada 9 Mei 2023).

Menurut Westin (1967), privasi adalah hubungan antara privasi dan privasi. Privasi adalah “klaim individu, kelompok, atau organisasi untuk menentukan kapan, bagaimana, dan sejauh mana informasi tentang mereka diungkapkan kepada orang lain. Dalam konteks hukum, otonomi adalah hak atas ‘hak atas privasi’,” menurut kepada Warren dan Brandeis (1890). Saat ini pembahasan produk hukum Indonesia yang melindungi privasi bersumber

dari Pasal 19 UU Teknologi Informasi yang mengatur tentang privasi. Hak individu untuk mengontrol penggunaan informasi yang diketahui dirinya atau orang lain. Menurut Warren dan Brandeis (1890). Menurut Whitman dan Mattord (2011), keamanan informasi adalah kemampuan untuk melindungi informasi dan item sensitif dalam bentuk sistem atau peralatan yang digunakan untuk menyimpan dan mengirimkan informasi. Data nasabah BNI baik data pribadi maupun data keuangan yang disimpan oleh Bank merupakan rahasia perbankan yang dilindungi oleh Bank sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BNI menggunakan teknologi enkripsi Secure Layer (SSL) pada aplikasi BNI Mobile Banking untuk menjamin kerahasiaan dan keamanan komunikasi antara perangkat nasabah dan server BNI. Keamanan BNI Mobile Banking menggunakan timeout 5 menit.

BNI menjamin kerahasiaan data nasabah termasuk data pengguna aplikasi mobile banking BNI. Data Pelanggan akan digunakan untuk tujuan tertentu sesuai dengan hukum yang berlaku, dan data tersebut tidak akan diungkapkan kepada pihak ketiga tanpa persetujuan Pelanggan. Data nasabah tidak boleh diungkapkan kepada siapapun, termasuk pegawai BNI. (<https://www.bni.co.id>) diunduh pada 9 Mei 2023 )

Menurut Jasmadi, pengertian web design dapat diartikan sebagai kumpulan berbagai halaman web dan beberapa file pendukung berupa gambar atau video serta dokumen digital lainnya yang ditempatkan pada server website atau server. Itu dapat diakses secara online. Desain menu mobile BNI sebagian besar memiliki desain sederhana berdasarkan skema warna

oranye BNI yang menarik dan mudah digunakan. Gambar 1.5 menunjukkan tampilan menu BNI Mobile. ( <https://sneakerfiles.net> ) diunduh pada 02 April 2023 )



**Gambar 1.7 Customer Service BNI Mobile**

**Sumber:** ( <https://www.bni.co.id> ) diunduh pada 9 Mei 2023 )

Menurut Kasmir (2016:250), petugas layanan pelanggan biasanya bertanggung jawab untuk memproses pembukuan rekening, penutupan rekening, dan menerima dan menyelesaikan keluhan pelanggan yang berbeda. Dengan jaminan privasi yang tinggi dan tidak dibatasi waktu dan gerak, layanan perbankan telepon BNI memberikan kepuasan dan kemudahan bagi pelanggan untuk mengakses semua informasi dan melakukan transaksi perbankan tanpa harus beranjak dari tempat. Nasabah BNI dapat memanfaatkan Layanan BNI Call 1500046 selama 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, baik melalui layanan telepon dengan fitur Interactive Voice Response (IVR) maupun langsung ke petugas telepon BNI. Layanan ini juga tersedia melalui Layanan Digital, Layanan Sosial Media, dan Layanan Telepon. ( <https://www.bni.co.id> ) diunduh pada 9 Mei 2023 )



**Gambar 1.8 Rating Aplikasi BNI Mobile**

**Sumber:** (Google Playstore ) diunduh pada 9 Mei 2023 )

Kepuasan pelanggan, juga dikenal sebagai kepuasan pelanggan, dapat mencakup lima hal, khususnya berkaitan dengan layanan internet banking: kualitas produk, seperti penggunaan teknologinya, kualitas layanan yang sesuai dengan harapan, tingkat emosional pelanggan, seperti rasa bangga dan kepuasan saat menggunakan teknologi, tingkat harga, yang dapat mencakup biaya, dan kemudahan penggunaan teknologi (Tjiptono, 2006). Dapat dilihat dari gambar 1.8 bahwa aplikasi BNI Mobile memiliki ribuan ulasan dengan rata-rata 4.5 bintang dan rating 3+ dari skor maksimal 5. ( <https://jimfeb.ub.ac.id/index> ) diunduh pada 9 Mei 2023)

Loyalitas terkait layanan online mengacu pada klaim Griffin (2005) bahwa loyalitas online, disebut loyalitas pelanggan elektronik, adalah sikap pelanggan terhadap bisnis elektronik, segera berhenti menggunakannya. Anderson dan Srinivasan (2003:13) mengidentifikasi lima aspek realitas elektronik. Itu berarti informasi yang baik dari mulut ke mulut, merekomendasikan orang lain, mendorong orang lain untuk menggunakannya dan menjadikannya pilihan pertama Anda di masa depan. Dari gambar 1.8 juga terlihat bahwa pengguna yang mengdownload BNI Mobile sudah mencapai 10jt lebih. ( <https://profit.ub.ac.id/index> ) diunduh pada tanggal 9 Mei 2023 )

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, BNI Mobile adalah aplikasi perbankan mobile pertama di Indonesia yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi perbankan dengan mudah. BNI Mobile memenuhi semua komponen model yang akan kami bahas. 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 BNI Mobile.

## 1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas, maka penulis di batasi pada layanan jasa BNI Mobile yang meliputi faktor faktor pengaruh BNI 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 BNI Mobile Di Surabaya?
2. Apakah *reliability* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking loyalty* pada pengguna BNI Mobile Di Surabaya?
3. Apakah *privacy and security* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking satisfaction* pada pengguna BNI Mobile Di Surabaya?
4. Apakah *privacy and security* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking loyalty* pada pengguna BNI Mobile Di Surabaya?
5. Apakah *website design* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking satisfaction* pada pengguna BNI Mobile Di Surabaya?
6. Apakah *website design* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking loyalty* pada pengguna BNI Mobile Di Surabaya?

7. Apakah *customer service & support* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking satisfaction* pada pengguna BNI Mobile Di Surabaya?
8. Apakah *customer service & support* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking loyalty* pada pengguna BNI Mobile Di Surabaya?
9. Apakah *e-banking satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *e-banking loyalty* pada pengguna BNI 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* BNI Mobile di Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Bagi Akademik

Diharapkan hasil penelitian ini akan menjadi referensi bagi penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut di kemudian hari.

2. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat kelulusan Sarjana Dua (S2) di kampus Universitas Pelita Harapan Surabaya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

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

## **1.6 Sistematika Penulisan**

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

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

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

Dalam bab ini, ada landasan teori yang menjelaskan teori-teori yang relevan dan bermanfaat dengan masalah yang diteliti.

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

Bagian ini menunjukkan proses yang dilakukan selama penelitian serta teknik yang digunakan untuk pengumpulan, pengolahan, dan analisis 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 mencakup kesimpulan dari penelitian secara keseluruhan, serta rekomendasi yang bermanfaat untuk penelitian saat ini dan penelitian yang akan datang.

