

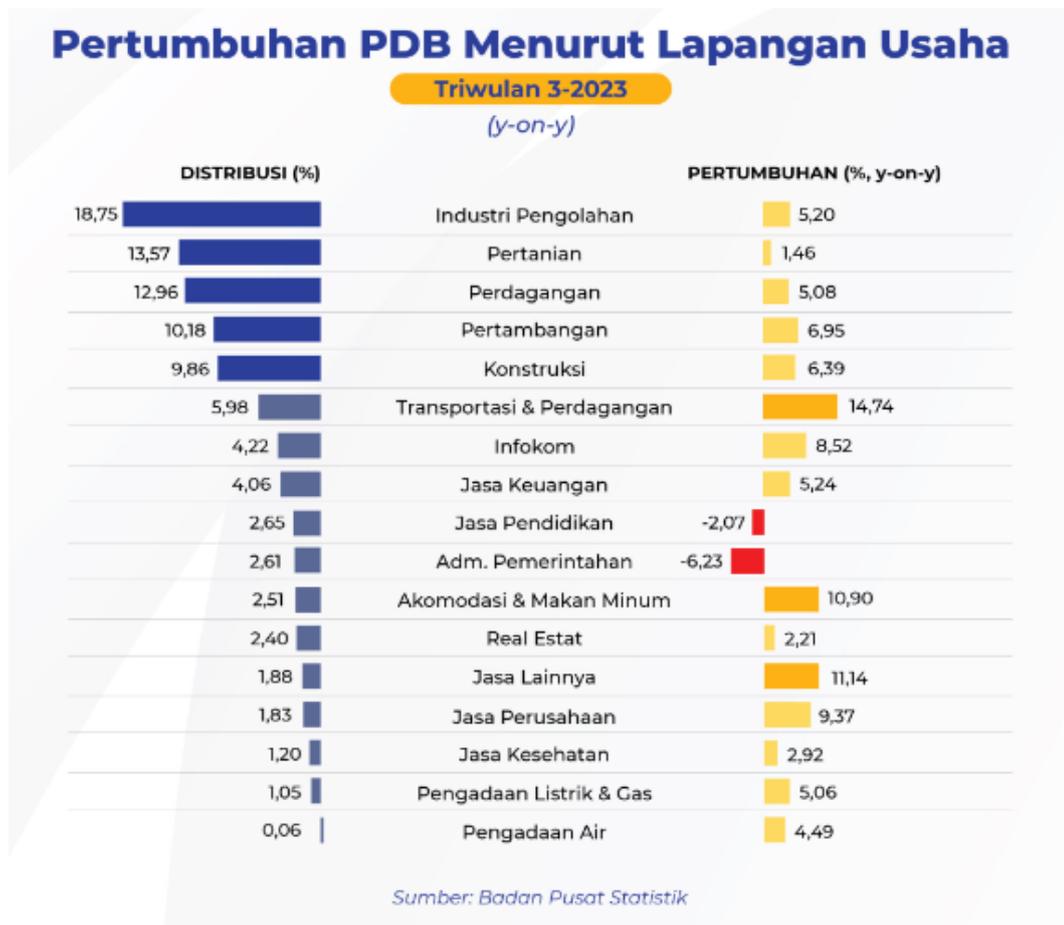
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga intermediasi yang memiliki peran dan fungsi penting dalam perekonomian negara. Bank berperan untuk menyalurkan dana dari pihak yang berlebihan ke pihak yang membutuhkan, dalam bentuk dana keuangan. Pihak yang berlebihan dana yang dimaksud adalah bank mengumpulkan dari pihak rumah tangga, pemerintah, ataupun sektor swasta kepada pihak yang sama namun yang membutuhkan dana. Fungsi intermediasi ini dapat mendukung pertumbuhan ekonomi negara karena dapat meningkatkan akumulasi modal dan pertumbuhan produktivitas dari sebuah negara (Sutanto et al., 2023).

Berdasarkan data yang telah dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik diketahui bahwa pada tahun 2023, pertumbuhan ekonomi Indonesia menunjukkan nilai yang positif. Triwulan I tahun 2023, ekonomi Indonesia tumbuh sebesar 5,03 persen, pada Triwulan II tahun 2023 tumbuh sebesar 5,17 persen, di Triwulan III tahun 2023 melambat menjadi 4,94 persen dan Triwulan IV tahun 2023 tumbuh menjadi 5,3 persen (Kamar Dagang dan Industri Indonesia, 2024a). Kondisi demikian menunjukkan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia di tahun 2023 cenderung stabil di kisaran 5 persen.



Gambar 1.1 Struktur Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia Tahun 2023 Menurut Lapangan Usaha

Sumber: Kamar Dagang dan Industri Indonesia (2024)

Apabila memperhatikan informasi mengenai struktur PDB Indonesia di tahun 2023, diketahui jasa keuangan yang di dalamnya terdapat peran dari industri perbankan memiliki peran sebesar 4,06 persen dengan nilai pertumbuhan dari tahun sebelumnya sebesar 5,24 persen (Kamar Dagang dan Industri Indonesia, 2024b). Nilai pertumbuhan tersebut, menjadi salah satu yang cukup baik diantara sektor lainnya.

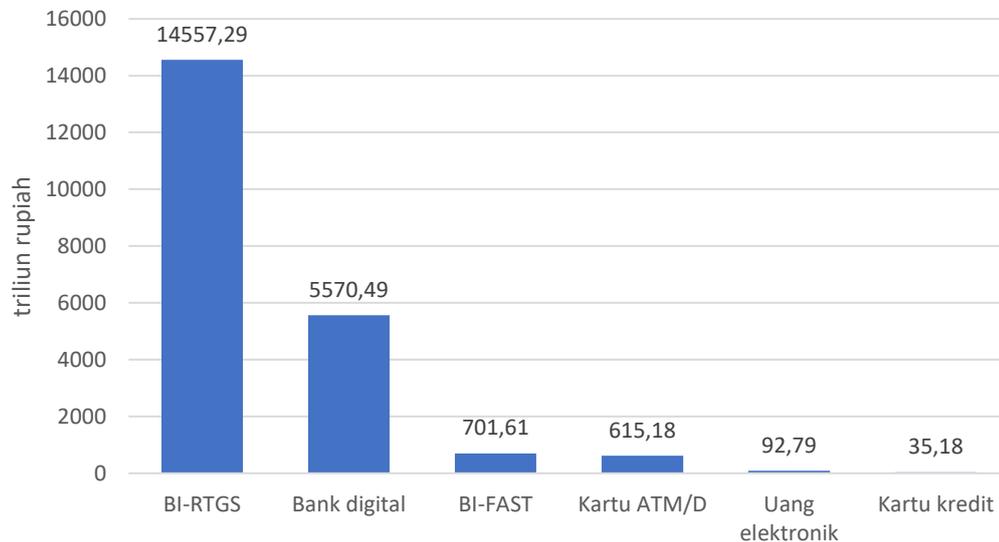
Kinerja perbankan di Indonesia menurut Otoritas Jasa Keuangan per Desember tahun 2023 menunjukkan resiliensi dan memiliki daya saing yang baik dengan tingkat profitabilitas *return on assets* (ROA) sebesar 2,74 persen dan *net*

interest margin (NIM) sebesar 4,81 persen. Pemodalan perbankan yang ditunjukkan dari *capital adequacy ratio* (CAR) cukup tinggi sebesar 27,65 persen. Fungsi intermediasi perbankan juga menunjukkan kinerja yang baik, dengan adanya peningkatan penyaluran kredit sebesar 10,38 persen pada periode yang sama (Anam, 2024).

Kinerja baik yang ditunjukkan perusahaan perbankan salah satunya dikarenakan adanya peran dari digitalisasi perbankan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 menerangkan layanan perbankan digital adalah layanan yang ditujukan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui media elektronik dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat dan mandiri. Layanan perbankan digital ini muncul sebagai respon perusahaan perbankan terhadap perkembangan teknologi informasi dan gaya hidup yang telah masuk dalam era digital.

Berdasarkan informasi dari Bank Indonesia yang ditunjukkan pada Gambar 1.2, diketahui kinerja transaksi keuangan digital di Indonesia mengalami tren meningkat. Pada Juli 2024 transaksi BI- RTGS atau sistem transfer dana elektronik antar bank dalam mata uang rupiah secara individual menunjukkan peningkatan 0,16 persen dari tahun sebelumnya dengan total nilai transaksi mencapai Rp 14.559 triliun. Selanjutnya transaksi BI-FAST atau sistem transfer *real time* dengan biaya yang lebih murah, aman, dan efisien juga mengalami peningkatan sebesar 53,08 persen menjadi sebesar Rp 701,61 triliun. Transaksi uang elektronik mengalami pertumbuhan sebesar 35,24 persen dari tahun sebelumnya (Rizti, 2024a). Secara lebih

lengkap informasi mengenai transaksi keuangan ditunjukkan pada Gambar 1.2 berikut.



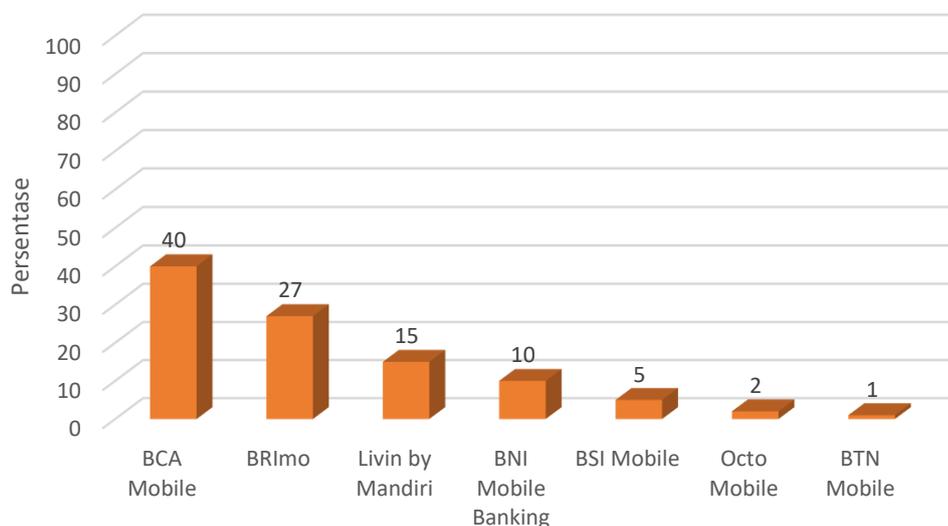
Gambar 1.2 Transaksi Sistem Pembayaran per Mei 2024
Sumber: Rizti (2024)

Pada tahun 2024, Forbes melakukan riset untuk menentukan bank dengan kinerja terbaik di Indonesia berdasarkan lima kriteria, yakni dari sisi kepercayaan, biaya dan tarif, layanan pelanggan, layanan digital, hingga informasi keuangan. Berdasarkan riset tersebut diketahui Bank BCA merupakan bank terbaik di Indonesia tahun 2024, dibawahnya terdapat Bank Mandiri, dan peringkat ketiga adalah Sea Bank (Ernawati, 2024a). Bank BCA per Desember tahun 2023 menunjukkan nilai laba bersih yang tumbuh sebesar 19,4 persen yang diikuti dengan pertumbuhan pendapatan bunga sebesar 17,5 persen. Kinerja intermediasi Bank BCA diketahui menunjukkan pertumbuhan volume kredit hingga 100 persen dalam kurun waktu 3 tahun terakhir. Per Desember 2023 diketahui Bank BCA menunjukkan pertumbuhan kredit korporasi sebesar 15 persen, kredit komersial tumbuh 7,5 persen, dan kredit UMKM tumbuh 16 persen dari tahun sebelumnya.

Kredit UMKM Bank BCA menjadi pertumbuhan kredit tertinggi di segmen kredit bisnis (Ernawati, 2024b).

Per Juni 2024, Bank BCA telah memiliki lebih dari 38 juta rekening nasabah dan telah melayani sekitar 90 juta transaksi per harinya. Bank BCA juga telah didukung dengan jumlah lebih dari 12 ribu kantor cabang dengan lebih dari 19 ribu ATM dan adanya layanan *mobile banking* yang dikenal sebagai mobile BCA (Bank BCA, 2024).

Berkaitan dengan layanan perbankan melalui *mobile banking*, Populis yang merupakan lembaga riset melakukan riset terhadap *mobile banking* yang paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. Riset yang dilakukan melibatkan 1.812 orang dengan hasil riset ditunjukkan pada Gambar 1.3 berikut.



Gambar 1.3 *Mobile Banking* Paling Diminati Masyarakat Indonesia (Survei Populix) Tahun 2024

Sumber: Santika (2024)

Hasil riset pada Gambar 1.3 menunjukkan *mobile banking* Bank BCA yang dikenal sebagai BCA mobile merupakan *mobile banking* paling diminati oleh 40 persen responden. Urutan kedua sebesar 27 persen responden minat dengan *mobile*

banking dari Bank BRI atau BRImo, dan urutan ketiga sebesar 15 persen responden memiliki minat dengan *mobile banking* Bank Mandiri atau Livin (Santika, 2024b).

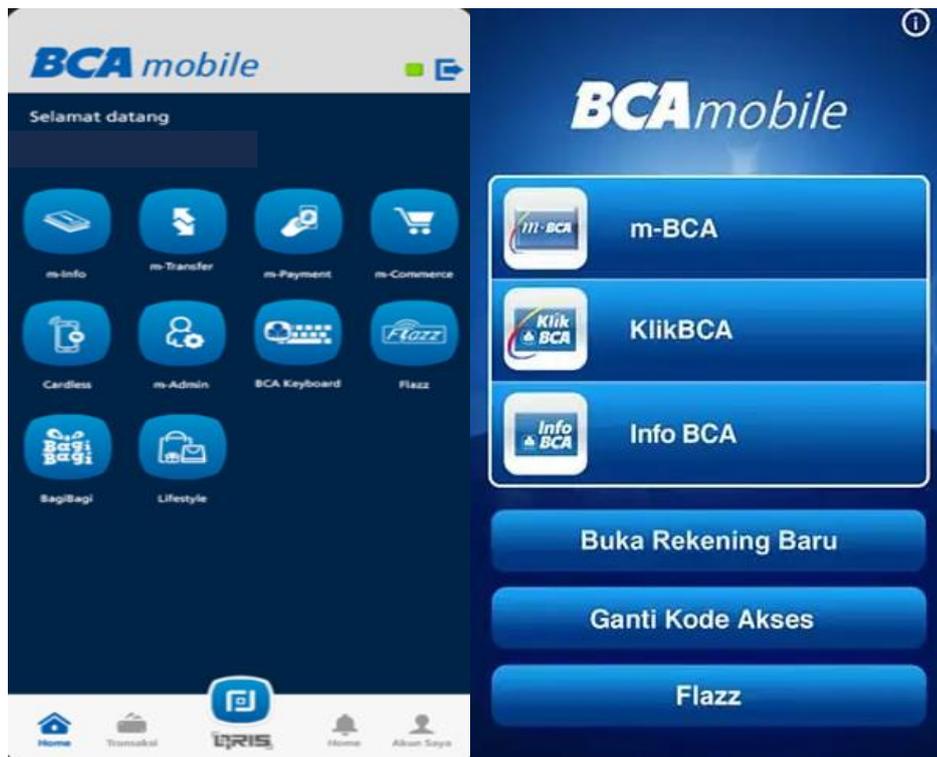
Hasil riset dari Populix ini menunjukkan bahwa perkembangan era digital telah membuat pelayanan perbankan dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh nasabah melalui *mobile banking*. Namun tidak serta merta pelayanan perbankan melalui *mobile banking* dapat digunakan dengan mudah dan aman bagi nasabah. Nasabah juga memiliki pertimbangan yang membuatnya menentukan *mobile banking* yang nyaman, cepat, dan aman. Salah satunya adalah BCA mobile. Popularitas yang ditunjukkan oleh BCA mobile sebagai *mobile banking* yang paling diminati menjelaskan bahwa banyak masyarakat di Indonesia yang loyal dengan pelayanan yang disediakan oleh BCA mobile.

Loyalitas dapat didefinisikan sebagai bentuk kesediaan nasabah untuk menggunakan layanan dalam jangka panjang dari perusahaan perbankan kemudian merekomendasikannya (Yusfiarto, 2021). Loyalitas yang ditunjukkan oleh pengguna BCA mobile menunjukkan sikap positif dari pengguna untuk terus menggunakan dalam memenuhi layanan perbankan yang dibutuhkan. 40 persen responden yang memiliki minat dengan BCA mobile mengungkapkan bahwa perihal yang membuatnya berminat adalah karena sisi *interface*, kenyamanan, ketersediaan fitur yang lengkap, hingga keamanan yang terjamin (Yonatan, 2024).

Secara definisi, *mobile banking* merupakan sebuah teknologi yang memungkinkan nasabah untuk dapat mendapatkan layanan perbankan tanpa batas waktu kerja (Arif et al., 2022). Layanan perbankan melalui *mobile banking* memberikan kemudahan yang tidak dapat diberikan pelayanan perbankan lain

karena nasabah dapat lebih cepat untuk menyelesaikan transaksi keuangan yang dibutuhkan dan mengurangi biaya untuk mendapatkan layanan perbankan (Arif et al., 2022).

Menurut Zhou et al. (2021), kualitas layanan *mobile banking* dapat ditentukan oleh beberapa faktor lain untuk mendukung peningkatan niat loyalitas dari penggunanya. Faktor yang dimaksud adalah *mobile banking interface design*, *mobile banking security assurance*, dan *mobile banking system quality*. *Mobile banking interface design* merupakan aspek yang berkaitan dengan penyampaian informasi dan interaksi antara sistem mobile banking dengan penggunanya (Zhou et al., 2021). *Interface design* ini meliputi beberapa hal seperti penampilan, fungsional, hingga kemudahan dalam menggunakan layanan perbankan melalui *mobile banking* (Zhou et al., 2021). Pada BCA mobile. *Interface design* yang ditawarkan dalam bentuk sederhana. Bentuk ikon untuk setiap layanan dan *font* yang digunakan jelas untuk dibaca sehingga memudahkan nasabah untuk mengetahui menu mana yang menjadi kebutuhannya. Apabila memperhatikan *interface design* BCA mobile pada Gambar 1.4 diketahui terdapat beberapa pilihan menu layanan yang dapat diakses, seperti layanan perbankan yang disediakan, pembayaran melalui *Qris*, hingga informasi pribadi dari akun BCA mobile. Fitur yang dapat ditawarkan melalui BCA mobile sendiri terdiri dari tarik dan setor tunai, aktivasi kartu debit, pembelian *e-commerce*, pembayaran tagihan, penggantian kartu debit, hingga *top up e-wallet* (Bank BCA, 2024a). Apabila diperhatikan layanan perbankan yang dapat disediakan oleh BCA mobile cukup bervariasi untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabah atau pengguna.

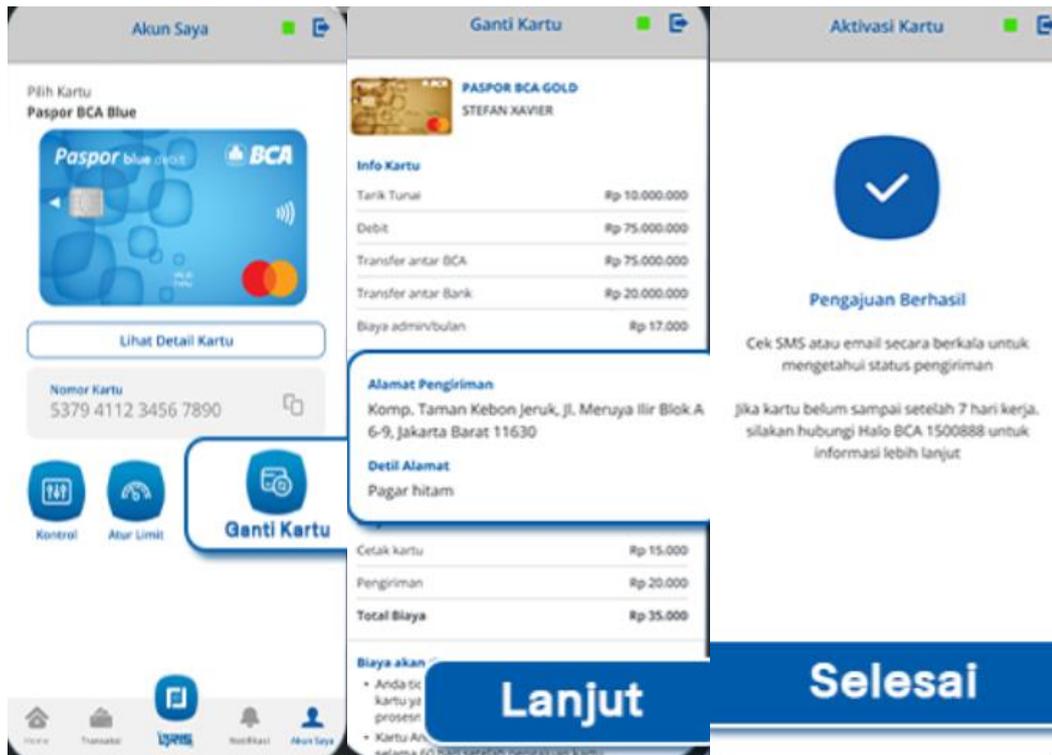


Gambar 1.4 Halaman utama BCA Mobile

Sumber: <https://www.bca.co.id/id/Individu/layanan/e-banking/BCA-Mobile> diunduh pada 25 September 2024

Faktor berikutnya adalah *mobile banking system quality*, yang merupakan keseluruhan aspek pembentuk sistem yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, hingga tata kelola sistem informasi untuk dapat memberikan informasi pelayanan perbankan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Mahendra et al., 2021). Zhou et al. (2021) menerangkan bahwa kualitas sistem berkaitan dengan stabilitas, kecepatan, dan ketepatan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pengguna *mobile banking*. Pada BCA mobile terdapat salah satu fitur yang cukup memudahkan penggunanya ketika terjadi kehilangan kartu debit adalah dapat mengganti kartu debit melalui BCA mobile. Fitur ini termasuk yang jarang ada di layanan *mobile banking* yang lain, karena mayoritas untuk melakukan penggantian kartu perlu ke ATM atau ke kantor bank yang bersangkutan. Proses yang dilakukan

juga cukup dengan memilih jenis kartu debit, memasukkan alamat pengiriman kartu debit, kemudian menunggu pengiriman kartu, sebagaimana yang ditunjukkan pada Gambar 1.5. Pelayanan ini menunjukkan sistem yang dimiliki BCA mobile dapat diandalkan dan efektif membantu memenuhi kebutuhan penggunanya.

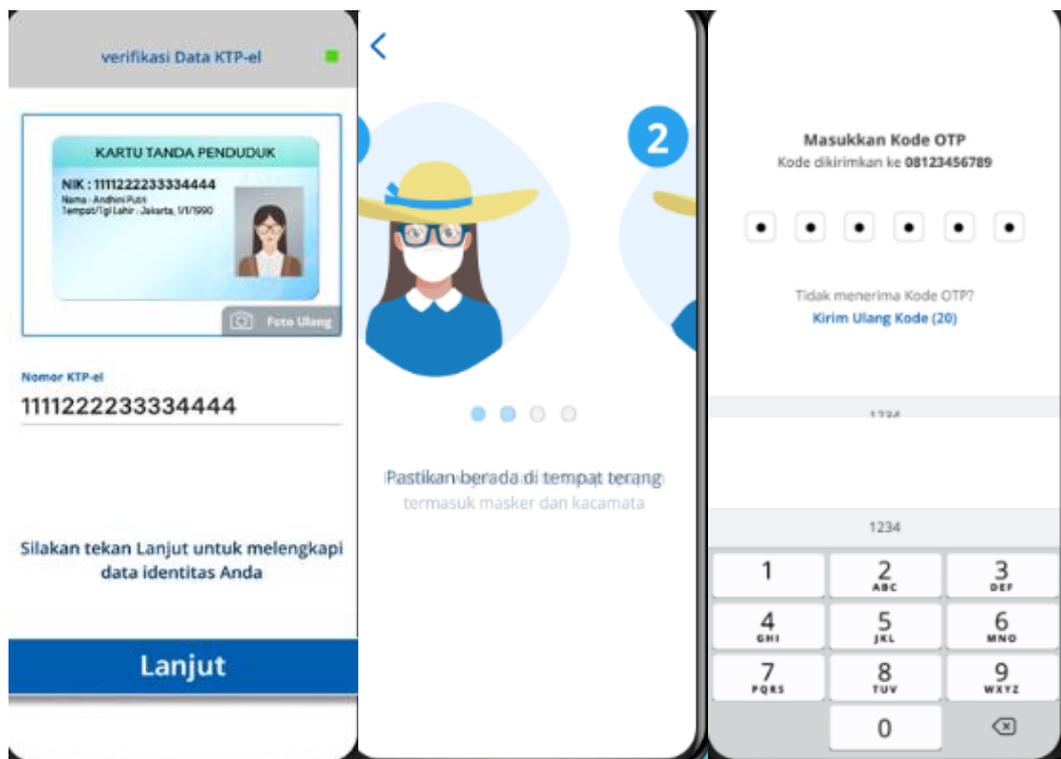


Gambar 1.5 Layanan Penggantian Kartu Debit melalui BCA Mobile

Sumber: <https://www.bca.co.id/id/Individu/layanan/e-banking/BCA-Mobile> diunduh pada 25 September 2024

Faktor selanjutnya adalah *mobile banking safety assurance* yang merupakan fitur yang disediakan *mobile banking* untuk menghalangi dan melindungi informasi pribadi pengguna dari upaya pencurian ataupun gangguan dalam bentuk lain yang dapat merugikan pengguna *mobile banking* (Rojuaniah et al., 2024). Zhou et al. (2021) menerangkan terdapat dua perihal penting dalam jaminan keamanan *mobile banking*, yakni keamanan informasi pribadi dan transparansi. Pada BCA mobile diketahui setiap transaksi yang dilakukan menyertakan pengguna untuk

memasukkan pin yang terdiri enam digit angka. Selain itu, untuk melakukan aktivitas BCA mobile juga melakukan pemindaian wajah secara biometrik dan informasi nomor NIK, sebagaimana yang ditunjukkan pada Gambar 1.6. Hal ini dimaksudkan agar untuk menjaga keamanan akun BCA mobile dan memastikan akun tersebut digunakan oleh nasabah yang bersangkutan.



Gambar 1.6 Urutan Verifikasi untuk Pembuatan akun BCA Mobile

Sumber: <https://www.bca.co.id/id/Individu/layanan/e-banking/BCA-Mobile> diunduh pada 25 September 2024

Ketiga faktor yang terdiri dari *interface design*, *system quality*, dan *security assurance* telah dimiliki dalam layanan perbankan yang disediakan oleh BCA mobile. Hal ini dimaksudkan untuk dapat memberikan *service quality* yang optimal kepada nasabah dan pengguna layanan perbankan melalui BCA mobile. Ketika pengguna BCA mobile dapat merasakan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan layanan perbankan, dapat menentukan sikap pengguna dalam

jangka panjang. Dalam hal ini pengguna dapat memiliki niatan untuk semakin sering menggunakan layanan perbankan melalui mobile banking (Zhou et al., 2021).

Secara keseluruhan, Bank BCA merupakan bank dengan predikat terbaik pada tahun 2024 baik dari sisi kepercayaan, biaya dan tarif, layanan pelanggan, layanan digital, hingga informasi keuangan menurut Forbes. Layanan perbankan digital yang ditawarkan melalui BCA mobile juga menjadi *mobile banking* paling diminati oleh sebagian besar masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, penelitian bertujuan mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas layanan BCA mobile dan pengaruhnya terhadap loyalitas pengguna layanan perbankan BCA mobile. Faktor yang dimaksud adalah *mobile banking interface design*, *mobile banking security assurance*, dan *mobile banking system quality*.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini melakukan penelitian pada pengaruh *mobile banking interface design*, *mobile banking security assurance*, *mobile banking system quality* terhadap *mobile banking service quality* dan *customer loyalty* pengguna BCA mobile. Pengumpulan data penelitian terbatas pada pengguna BCA mobile, laki-laki dan perempuan yang pernah melakukan transaksi perbankan minimal 3 kali dalam rentang 1 bulan terakhir. Rentang usia responden adalah 18 hingga 60 tahun yang berdomisili di Kabupaten Sidoarjo.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diajukan berdasarkan permasalahan diatas adalah.

1. Apakah *mobile banking system quality* signifikan mempengaruhi *mobile banking service quality* pengguna BCA mobile?
2. Apakah *mobile banking interface design* signifikan mempengaruhi *mobile banking service quality* pengguna BCA mobile?
3. Apakah *mobile banking security assurance* signifikan mempengaruhi *mobile banking service quality* pengguna BCA mobile?
4. Apakah *mobile banking service quality* signifikan mempengaruhi *customer loyalty* pengguna BCA mobile?

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan dan batasan masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini memiliki beberapa tujuan berikut.

1. Meneliti dan menganalisa *mobile banking system quality* signifikan mempengaruhi *mobile banking service quality* pengguna BCA mobile.
2. Meneliti dan menganalisa *mobile banking interface design* signifikan mempengaruhi *mobile banking service quality* pengguna BCA mobile.
3. Meneliti dan menganalisa *mobile banking security assurance* signifikan mempengaruhi *mobile banking service quality* pengguna BCA mobile.
4. Meneliti dan menganalisa *mobile banking service quality* signifikan mempengaruhi terhadap *customer loyalty* pengguna BCA mobile.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari adanya penelitian ini dikelompokkan menjadi.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Harapannya penelitian ini mampu meningkatkan wawasan mahasiswa ilmu Manajemen. Selain itu juga dapat menjadi literatur pelengkap penelitian mendatang dengan permasalahan yang serupa dan mendukung peningkatan kekayaan penelitian tentang variabel *service quality* pada layanan *mobile banking* dan *customer loyalty*.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Bank BCA

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi pihak Bank BCA mengetahui persepsi pengguna BCA mobile sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan melakukan evaluasi dan perbaikan mengenai *mobile banking interface design*, *mobile banking security assurance*, *mobile banking system quality*, *mobile banking service quality* sehingga dapat menimbulkan *customer loyalty* dan dapat memberikan keuntungan bagi pihak Bank BCA.

2. Bagi Penulis

Penelitian bermanfaat untuk menjadi sarana praktik pengetahuan selama berkuliah dan menambah wawasan penulis mengenai hubungan yang terjadi antara *mobile banking interface design*, *mobile banking security assurance*, *mobile banking system quality*, *mobile banking service quality* terhadap *customer loyalty* pengguna *mobile banking*.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini dijelaskan dijelaskan berikut.

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, batasan, rumusan, tujuan hingga manfaat dan sistematika penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori yang digunakan menjadi landasan teori, yakni *service quality*, *mobile banking service quality*, dan *customer loyalty*. Selanjutnya menerangkan penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya perbedaan dengan penelitian sekarang, membangun hipotesis, model, dan bagan alur berpikir penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis penelitian yang digunakan, populasi, sampel, dan cara pengambilan sampel. Selanjutnya menerangkan operasional variabel, instrumen yang digunakan, dan analisis data.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum mengenai obyek penelitian, karakteristik responden, hasil analisis SEM, dan hasil pengujian hipotesis, serta pembahasan.

BAB V: KESIMPULAN

Bab ini menjelaskan simpulan atas hipotesis dan simpulan atas masalah penelitian, implikasi, serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.