

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi yang berkembang dengan pesat mendorong industri untuk mengembangkan inovasi-inovasi baru yang dapat membantu kelancaran kehidupan sehari-hari dalam masyarakat (Machkour & Abriane, 2020). Perkembangan teknologi juga memunculkan berbagai jenis layanan, salah satunya adalah kemudahan dalam melakukan transaksi. Perbankan merupakan salah satu bidang yang mengikuti perkembangan teknologi informasi dan internet. Hal tersebut yang saat ini memicu industri perbankan di Indoensia untuk berlomba-lomba menciptakan dan menawarkan produk digital untuk kemudahan bertransaksi kepada nasabah. Dalam upaya memudahkan transaksi perbankan kepada nasabah, maka saat ini industri perbankan menyediakan sebuah layanan yang memiliki fungsi untuk mendukung dan memudahkan kegiatan nasabah perbankan yaitu dengan adanya layanan *mobile banking*. Nasabah dapat mengakses berbagai layanan keuangan melalui *mobile banking*, yang merupakan bentuk transaksi elektronik yang mencakup pembayaran tagihan dan investasi (Wewege et al., 2020). Mereka juga dapat mengakses uang mereka melalui cara lain dengan biaya transaksi yang lebih rendah (Farzin et al., 2021). Oleh karena itu, *mobile banking* lebih hemat biaya dibandingkan perbankan konvensional karena memungkinkan nasabah mengakses situs web.

Kualitas layanan dapat mendorong nasabah untuk berkomitmen kepada layanan aplikasi BNI *mobile banking* sehingga berdampak pada peningkatan penggunaan aplikasi

*mobile banking*. perusahaan yang memiliki sistem yang unggul akan dapat memaksimalkan dan meningkatkan perfoma keuangan perusahaan

Kualitas perlayanan mempunyai dimensi pengukuran dalam online yang di sebut sebagai *e-service quality*. *E-service quality* pada dasarnya merupakan pengembangan kualitas layanan jasa seperti yang telah disampaikan sebelumnya dari cara tradisional menjadi layanan secara elektronik dengan menggunakan media seperti internet (Prisanti et al., 2017).

Menurut Della Prisanti et al (2017) adapaun kepercayaan pada suatu situs online sering juga disebut e-trust. Keyakinan tentang *e-trust* ini termasuk keyakinan dan harapan konsumen online mengenai karakteristik terkait kepercayaan dari penjual online.

Keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi atau data konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan online. *E-security* dalam penggunaan *mobile banking* berkontribusi pada *e-satisfaction*. pengguna yang merasa aman saat menggunakan layanan mobile banking cenderung lebih puas dengan pengalaman mereka (Mubarok, 2023).

Sedangkan kepuasan dalam konteks *e-commerce* yang sering disebut *e-satisfaction* di definisikan sebagai hasil dari evaluasi konsumen terhadap emosi terkait dengan terpenuhi tidaknya harapan konsumen berdasarkan pada pengalaman berbelanja secara online (Budiman et al., 2020).

Selain itu perusahaan harus selalu dapat mengikuti perkembangan zaman di era teknologi ini dengan cara terus menerus untuk meningkatkan *e-service quality* serta dapat membangun *e-trust* dan akan memberikan *e-satisfaction* pada pelanggan atau nasabah,

serta secara tidak langsung pelanggan akan selalu menggunakan layanan elektronikmobile banking tersebut jika sistem pelayanannya baik dan memuaskan.

Tabel 1.1

#### Keluhan Nasabah Pengguna Aplikasi BNI Mobile Banking

No.	Jenis keluhan
1	Sistem aplikasi sering <i>error</i>
2	Cek saldo dan mutasi gagal
3	Aplikasi tidak bisa digunakan setelah di <i>update</i>

Sumber : *App Store BNI Mobile Banking*

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nasabah sering mengalami berbagai hambatan saat menggunakan BNI mobile banking, berbagai jenis keluhan dan masalah yang dialami oleh para nasabah inilah yang akan menurunkan tingkat kepuasan nasabah dalam mengadopsi BNI mobile banking. Oleh karena itu, pihak BNI harus segera melakukan perbaikan terhadap mbanking agar nasabah tidak mengalami hal serupa di masa yang akan datang ketika akan menggunakan kembali.

Nasabah saat ini mengharapkan layanan yang mudah digunakan. Selain itu, fasilitas yang mendukung layanan perbankan juga harus diperhatikan. Melalui layanan perbankan, nasabah akan berhubungan dan melakukan transaksi secara tidak langsung. Oleh karena itu, untuk memenuhi permintaan akan layanan perbankan, diperlukan sistem yang efisien. *Mobile banking* semakin populer di seluruh dunia. Konsumen menyukai kenyamanan dan biaya yang murah dari ATM, *internet banking*, dan fitur-fitur lain yang tersedia, yang telah mengubah persepsi masyarakat tentang perbankan multi-saluran (Annisa, 2019).

BNI *mobile banking* merupakan salah satu inovasi penting dalam layanan perbankan di Indonesia, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan semakin meningkatnya penggunaan smartphone dan akses internet, BNI meluncurkan aplikasi mobile banking untuk memberikan layanan yang lebih efisien kepada nasabah.

Aplikasi BNI *mobile banking* memberikan akses cepat dan praktis dalam mengakses informasi terkini serta melakukan transaksi keuangan secara langsung. Nasabah dapat memanfaatkan Personal Digital Assistant (PDA) dengan teknologi *General Packet Radio Service* (GPRS) untuk mengakses beragam layanan perbankan. Teknologi GPRS dan *smartphone* memungkinkan nasabah mengakses rekening mereka melalui saluran distribusi *mobile banking*. Kemajuan teknologi informasi di sektor perbankan telah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan perbankan bagi para nasabah.

Selanjutnya, BNI telah memiliki sebuah aplikasi *mobile banking*, yang dirancang untuk memfasilitasi transaksi perbankan secara elektronik. BNI menyediakan banyak layanan, antara lain ATM BNI, Kartu Kredit BNI, dan layanan lainnya. Selain itu terdapat layanan seperti penggantian kode akses, pembukaan rekening baru, dan Flazz, yaitu aplikasi dengan menu transaksi yang hampir sama dengan *internet banking*. Dengan pasar milenial sebagai komponen krusial dari aplikasi *mobile banking*, fase ini dirancang untuk meningkatkan kenyamanan nasabah melalui berbagai menu penyajian.

Dengan BNI *mobile banking*, nasabah bisa menjalankan beragam transaksi mereka dengan efisien, terlindungi, dan cepat menggunakan *smartphone*. Kelebihan utama *mobile banking* terletak pada kemampuannya mengendalikan dan mengelola risiko

dalam penggunaan layanan perbankan berbasis digital, seperti *internet banking* dan *mobile banking*.

BNI *mobile banking* menyediakan beragam fitur, mulai dari pengecekan saldo hingga transaksi keuangan dan pembelian pulsa, yang dapat diakses secara efisien dan terjamin. Meski demikian, pengoperasiannya kadang terkendala oleh gangguan teknis atau satelit. Penggunaan layanan *mobile banking* ini menghadirkan dua sisi kenyamanan bertransaksi di satu pihak, dan potensi lambatan operasional di pihak lain.

Kemajuan dalam teknologi data ini memungkinkan transaksi dari mana saja dan kapan saja. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, layanan harus berkualitas tinggi. Jumlah pengguna BNI *mobile banking* terus meningkat setiap tahunnya. Amati tabel berikut:

Peneliti menemukan bahwa terdapat perbedaan antara hasil penelitian satu dengan hasil penelitian lainnya sehingga terjadi inkonsistensi penelitian. Inkonsistensi penelitian terdahulu terdapat pada variabel e-service quality. Menurut Prasetyo & Yusran (2022) serta Messakh (2016) menyimpulkan adanya pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction*. Sementara itu, Tang et al. (2015) dan Diza et al. (2016) menemukan bahwa *e-trust* berpengaruh pada *e-satisfaction*. Namun, terdapat perbedaan temuan dari Susanto & Handayani (2020) yang mengungkapkan bahwa *e-trust* tidak memiliki dampak terhadap *e-satisfaction*. Hasil yang kontradiktif ini memperlihatkan hubungan antara variabel-variabel tersebut masih menjadi topik yang diperdebatkan dalam penelitian.

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang sudah dijelaskan, serta mengacu pada temuan-temuan riset terdahulu, mendorong peneliti untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh *e-service quality*, *e-trust*, dan *e-security* terhadap *mobile*

*banking* dengan judul “**Pengaruh E-service quality, E-trust dan E-security terhadap E-satisfaction Nasabah Pengguna Aplikasi BNI mobile banking di Ponorogo**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan di atas, dapat disimpulkan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Apakah *E-service quality* berpengaruh terhadap *E-satisfaction* nasabah pengguna aplikasi BNI *mobile banking* di ponorogo?
- 2) Apakah *E-trust* berpengaruh terhadap *E-satisfaction* nasabah pengguna aplikasi BNI *mobile banking* di ponorogo?
- 3) Apakah *E-security* berpengaruh terhadap *E-satisfaction* nasabah pengguna aplikasi BNI *mobile banking* di ponorogo?
- 4) Apakah *E-service quality, E-trust* dan *E-security* berpengaruh terhadap *E-satisfaction* nasabah pengguna aplikasi BNI *mobile banking* di ponorogo?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *E-service quality* terhadap *E-satisfaction* nasabah pengguna aplikasi BNI *mobile banking* di ponorogo.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh *E-trust* terhadap *E-satisfaction* nasabah pengguna aplikasi BNI *mobile banking* di ponorogo.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh *E-security* terhadap *E-satisfaction* nasabah pengguna aplikasi BNI *mobile banking* di ponorogo.

- 4) Untuk mengetahui pengaruh *E-service quality*, *E-trust* dan *E-security* terhadap *e-satisfaction* nasabah pengguna aplikasi BNI *mobile banking* di ponorogo.

### **1.3.2 Manfaat**

Berdasarkan hasil dari studi empiris yang dilakukan peneliti diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi Badan Usaha

Untuk memberi wawasan dan pengetahuan kepada para profesional di bidang industri tentang pengaruh *e-service quality*, *e-trust*, *e-security* terhadap *e-satisfaction*.

- b. Bagi masyarakat umum

Meningkatkan wawasan dan sumber acuan yang bisa dijadikan landasan informasi dalam memahami dampak *e-service quality*, *e-trust*, *e-security* terhadap *e-satisfaction*.

- c. Bagi akademis

Memperluas sumber rujukan untuk studi lebih lanjut tentang pengaruh *E-service quality*, *E-trust*, dan *E-security* terhadap *E-satisfaction* nasabah.