

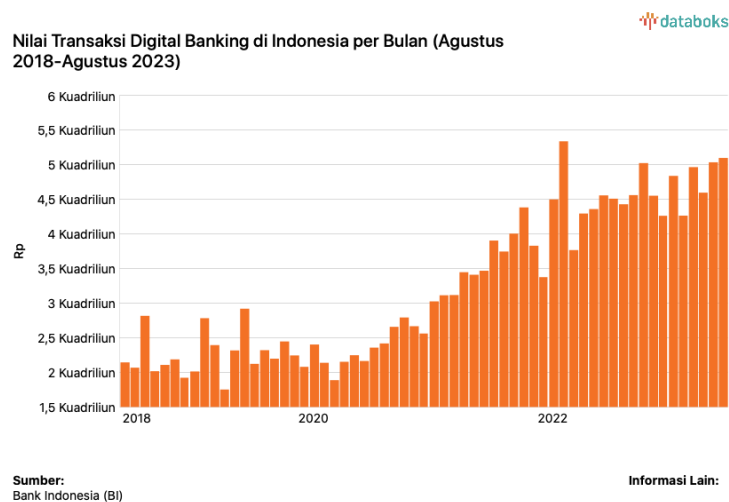
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era digital dan teknologi informasi yang berkembang semakin pesat, perkembangan dunia perbankan juga mengalami transformasi yang signifikan. Salah satu perubahan besar dalam industri perbankan adalah layanan *mobile banking*. Dengan adanya *mobile banking*, pengguna dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dan mempermudah pengguna dalam melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus mengunjungi bank atau *Automated Teller Machine* (ATM), kecuali untuk penarikan uang tunai (Gunawan dkk, 2022). Selain hal tersebut, penerapan layanan *mobile banking* bertujuan memberikan kemudahan kepada pengguna dalam melakukan transaksi secara *real time*, yang dapat dilakukan dengan waktu dan tempat yang fleksibel (Otoritas Jasa Keuangan, 2015).

Sektor perbankan telah mengalami transformasi signifikan, tidak lagi mengandalkan cabang konvensional, melainkan beralih ke solusi *digital*. Hingga tahun 2023, nilai transaksi *digital banking* terus meningkat (databoks, 2023):



Sumber: Databoks.co.id (2023)

Gambar 1. 1 Nilai transaksi *digital banking* per Agustus 2019 – Agustus 2023

Berdasarkan data yang dipresentasikan oleh Bank Indonesia (BI), pada bulan Agustus 2023, total nilai transaksi dalam sektor perbankan *digital* secara keseluruhan di Indonesia mencapai Rp5.098,6 triliun, yakni kira-kira sejumlah Rp5,1 kuadriliun. Angka tersebut menunjukkan peningkatan sebesar 1,3% dibandingkan dengan bulan Juli 2023 (perbandingan bulanan), serta pertumbuhan sebesar 11,9% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya (perbandingan tahunan). Nilai transaksi *digital banking* tersebut mencakup transaksi yang dilakukan melalui *mobile banking* sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna *mobile banking* juga mengalami pertumbuhan yang signifikan.

Perkembangan teknologi di sektor perbankan Indonesia terus didorong guna memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan transaksi *digital*. Salah satu produk *mobile banking* yang telah diperkenalkan adalah Bank Central Asia (BCA) *Mobile*. Bank Central Asia (BCA), yang merupakan bank swasta terbesar di Indonesia, menyajikan layanan *mobile banking* melalui

aplikasi *BCA Mobile*. Transaksi *mobile banking* melalui aplikasi *BCA Mobile* mengalami peningkatan sebesar 34,88% secara tahunan dari tahun 2021. Sepanjang tahun 2022, bank swasta terbesar di Indonesia tersebut melayani sekitar 26,2 juta pengguna *mobile banking*, angka tertinggi dibandingkan dengan bank lainnya di Indonesia (Selular.id, 2023). Hingga semester pertama 2023, BCA tetap unggul dalam transaksi *digital banking*, terutama melalui aplikasi *mobile banking* dengan peningkatan volume transaksi sebesar 44,0% YoY (*year-over-year*) mencapai 9,8 miliar transaksi. Total nilai transaksi *mobile banking* BCA mencapai Rp 3.201 triliun, menunjukkan pertumbuhan 25,4% dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya (Kontan.co.id, 2023).

Berdasarkan data dalam penelitian terbaru oleh Milasari dkk pada tahun 2023, menyebutkan pengguna Android melalui Google Play Store memberikan *rating* 4,7 dari 5 untuk aplikasi *BCA Mobile*, dengan jumlah ulasan mencapai 1 juta yang terdiri dari baik ulasan positif maupun negatif. Sementara itu, pengguna iOS di App Store memberikan *rating* sebesar 3,5 dari 5, dengan total 21 ribu ulasan yang mencakup baik dan buruk. Ulasan negatif dari pengguna tersebut mengungkapkan bahwa ada kekurangan dalam penggunaan aplikasi *BCA Mobile*, baik dari segi sistem maupun fitur yang disediakan. Oleh karena itu, pengguna memberikan *rating* rendah pada aplikasi *BCA Mobile*. Dari penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan aplikasi *BCA Mobile* tersebut masih belum mencapai nilai sempurna.

Bagi penyedia layanan di organisasi atau lembaga, kepuasan pelanggan sangat penting. Kepuasan ini mencakup perasaan puas, kebahagiaan, dan rasa lega yang dirasakan seseorang saat menggunakan produk atau jasa untuk menerima pelayanan suatu jasa. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dapat menyebabkan kekecewaan, sementara kesesuaian antara kinerja dan harapan dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna (Wiyase, 2022). Oleh karena itu, seiring dengan pertumbuhan penggunaan *mobile banking* khususnya pada aplikasi BCA *Mobile*, pengembangan dan pemeliharaan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta keamanan sistem menjadi krusial untuk memastikan pengalaman pengguna yang memuaskan.

Penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan pengguna atau nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*, dengan fokus pada pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan keamanan sistem. Model *DeLone & McLean's Information Systems Success (D&M)* digunakan untuk menjelaskan keterkaitan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan nasabah. Model ini terdiri dari enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (DeLone & McLean, 2003). Berdasarkan model tersebut, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan diperkirakan memiliki hubungan yang positif dengan penggunaan sistem. Selain itu, penggunaan sistem diperkirakan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pengguna.

Di sisi lain, Model *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan hubungan antara keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna. Model ini terdiri dari dua variabel utama persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan (Davis, 1989). Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan diperkirakan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna karena dengan menggunakan TAM dapat memahami bahwa reaksi dan persepsi kegunaan teknologi dapat mempengaruhi sikap pengguna dalam penerimaan teknologi (Wijaya dkk, 2022). Untuk memberikan gambaran yang lebih baik tentang variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *mobile banking*, model D&M dan TAM digunakan pada penelitian ini.

Studi yang dilakukan oleh Asyifa (2021) mengungkapkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan memberikan pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik keempat faktor tersebut, maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi pula. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan Arta dkk (2021), mengatakan kualitas sistem tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian Isnaeningsih dkk (2021), menemukan kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian Lutfi (2023), mengatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Hasnita dkk (2023) menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan *e-banking* di kalangan mahasiswa universitas di Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan keamanan sistem berhubungan positif dengan

kepuasan pelanggan terhadap layanan *e-banking*. Bertentangan dengan hasil penelitian tersebut, Nurdin dkk (2020) mengungkapkan bahwa keamanan sistem tidak berdampak secara langsung pada kepuasan pengguna *mobile banking*, faktor-faktor lain seperti kemudahan dan kecepatan transaksi lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna.

Dengan perkembangan teknologi, *mobile banking* telah menjadi salah satu layanan penting bagi banyak orang dan organisasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan *mobile banking*.

Dalam hal fokus variabel yang digunakan, penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Asyifa (2021) dan Hasnita dkk (2023). Penelitian ini berkonsentrasi pada menemukan bagaimana kepuasan pengguna dengan menggabungkan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan keamanan sistem. Berdasarkan penelitian sebelumnya, keempat variabel tersebut tidak menjadi fokus utama penelitian. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan antara faktor-faktor kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan sistem, dan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan inkonsistensi dalam hubungan antara variabel yang diteliti dan kepuasan pengguna yang dilakukan oleh Asyifa (2021) dan Hasnita dkk (2023) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna.

Sebaliknya, penelitian Arta dkk (2021), Isnaeningsih dkk (2021), Nurdin dkk (2020) menunjukkan tidak adanya pengaruh variabel yang diteliti terhadap kepuasan pengguna. Inkonsistensi ini menunjukkan bahwa penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam layanan *mobile banking*.

Dengan demikian, penelitian ini meningkatkan pemahaman tentang komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *mobile banking* di Sumatera Barat. Penelitian ini dilakukan di Sumatera Barat karena masih belum ditemukannya informasi terkait jumlah pengguna *mobile banking* BCA di Sumatera Barat. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran terkait jumlah pengguna *mobile banking* BCA di Sumatera Barat. Dengan konteks tersebut, peneliti ingin membahas lebih dalam untuk mengusulkan judul penelitian terkait kepuasan pengguna terhadap aplikasi BCA *Mobile* di Sumatera Barat dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Keamanan Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* (Studi Empiris pada Pengguna *Mobile Banking* Bank Central Asia di Sumatera Barat)”**

1.2. Rumusan Masalah

Dengan merujuk pada konteks di atas, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*?

3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*?
4. Apakah keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan permasalahan yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini mencakup beberapa aspek, yaitu:

1. Untuk memberikan bukti empiris terkait pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.
2. Untuk memberikan bukti empiris terkait pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.
3. Untuk memberikan bukti empiris terkait pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.
4. Untuk memberikan bukti empiris terkait pengaruh positif dan signifikan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.

1.4. Manfaat Penelitian

Keuntungan yang dapat diperoleh dari riset ini mencakup hal-hal berikut:

1. Bagi penyedia layanan

Dengan pemahaman mengenai pengaruh antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*, diharapkan penyedia layanan dapat meningkatkan kinerjanya di masa mendatang.

2. Bagi pengguna *mobile banking*

Dengan pemahaman yang lebih dalam mengenai keterkaitan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan keamanan sistem terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*, diharapkan para pengguna merasa senang dan nyaman saat menggunakan layanan tersebut.

1.5. Sistematika Penelitian

Penelitian ini terdiri dari lima bab, masing – masing bab terdiri dari sub – sub bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang survei literatur mengenai teori – teori yang digunakan sebagai dasar penelitian dan telaah penelitian – penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, peneliti memberikan deskripsi tentang definisi operasional dan variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang dikumpulkan, metode pengumpulan data, dan metode analisisnya.

BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini telah diuraikan tentang hasil dari bahasan yang berisi seputar deskripsi dari objek yang diteliti, penjelasan atau pembahasan mengenai hasil perhitungan atau analisis data dengan metode analisisnya serta interpretasi hasil.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang terdiri dari kesimpulan atas hasil analisis data yang dilakukan pada bab sebelumnya, keterbatasan penelitian yang dilakukan, dan saran – saran yang ditujukan kepada peneliti selanjutnya yang diharapkan mampu memberikan manfaat dimasa yang akan datang.

