

**PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN PERSEPSI NASABAH TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA *MOBILE BANKING*
BCA PALEMBANG**

SKRIPSI



1620200086

**STIE MULTI DATA PALEMBANG
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PALEMBANG
2021**

STIE MULTI DATA PALEMBANG

Program Studi Manajemen
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Gasal Tahun 2020/2021

PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGUNAAN DAN PERSEPSI NASABAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA *MOBILE BANKING* BCA PALEMBANG

Titania Zulkarnain

1620200086

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari keamanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan persepsi nasabah terhadap kepuasan pelanggan pengguna *mobile banking* BCA Palembang secara parsial dan untuk menganalisis keamanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan dan persepsi nasabah terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu penyebaran kuesioner dengan skala likert, dengan jumlah responden sebanyak 150 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dan dengan bantuan *software* SPSS 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji parsial (uji-t) variabel keamanan (X_1), kepercayaan (X_2), kemudahan penggunaan (X_3), dan persepsi nasabah (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji simultan (uji-F) membuktikan bahwa variabel dependen yang berupa kepuasan pelanggan (Y).

Kata Kunci : Keamanan, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Nasabah dan Kepuasan Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan diartikan sebagai kegiatan bisnis dalam menerima dan menjaga uang yang dimiliki oleh seseorang atau perusahaan, lalu meminjamkan uang sebagai modal pinjaman untuk melakukan kegiatan ekonomi seperti menghasilkan keuntungan. Menurut Andrianto (2019, hal.2) Perbankan adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Bank yang merupakan sebagai tempat yang aman untuk menyimpan uang tunai dan juga ada rekening tabungan, sertifikat setoran serta rekening giro.

Di era digital 4.0 atau revolusi industri perbankan saat ini memiliki peluang besar untuk terus berkembang di Indonesia melalui inovasi layanan kepada nasabah. Masyarakat mengharapkan kemudahan pelayanan yang akan membantu pekerjaan mereka agar lebih efektif dan efisien. Sistem kerja yang telah memanfaatkan banyak teknologi informasi telah mengubah pola kerja dan pelayanan perbankan kepada nasabah. Kemudahan transaksi yang semakin tinggi misalnya dengan adanya berbagai uang elektronik yang ditunjukkan untuk mempermudah berbagai kegiatan manusia sehari-hari seperti melakukan pembayaran dan sejenisnya. Uang elektronik yang digunakan melalui sebuah teknologi aplikasi dalam perbankan.

Teknologi aplikasi dalam perbankan disebut dengan *digital banking* yang merupakan layanan perbankan dengan memanfaatkan teknologi *digital* untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang diharapkan. Layanan *digital banking* yang telah berkembang sampai sekarang seperti ATM, *internet banking*, *mobile banking*, *phone banking*, dan *SMS banking*. Banyaknya pengguna internet memanfaatkan *digital bank* tersebut agar lebih memudahkan kegiatan transaksi.

Internet juga banyak dimanfaatkan sebagian orang maupun organisasi untuk melakukan bisnis, terutama pada bank yang sedang mengembangkan bentuk layanannya seperti layanan *online banking*. *Online banking* adalah layanan transaksi perbankan yang bisa dilakukan oleh nasabah dari rumah atau tempat-tempat lain tanpa mengharuskan nasabah untuk pergi ke bank jika ingin melakukan suatu transaksi atau bayaran nontunai. Salah satu layanan *online banking* yang dianggap tidak rumit dan lebih mudah untuk digunakan oleh pengguna *smartphone* yaitu *mobile banking*.

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi untuk ditawarkan kepada nasabah agar mendukung kelancaran dan kemudahan dalam bertransaksi ataupun kegiatan lainnya. Munculnya *mobile banking* pertama kali oleh Excelcom pada akhir 1995 yang mendapatkan respon yang beragam dari masyarakat. Adanya *mobile banking* ini didasari dengan keinginan banyaknya bank agar mendapatkan kepercayaan dari para nasabahnya dengan cara memanfaatkan teknologi.

Di Indonesia sendiri banyak bank yang berlomba-lomba untuk meluncurkan teknologi *mobile banking*. Salah satunya Bank Central Asia (BCA) sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia. Bank Central Asia merupakan bank pertama yang meluncurkan sistem *Mobile Banking* di Indonesia. Layanan *mobile banking* BCA yang dikenal dengan nama *m-BCA*, lalu dituruti oleh Bank Mandiri, BRI, BII, CIMB Niaga yang juga ikut meluncurkan layanan ini. Sampai sekarang *mobile banking* menjadi favorit bagi nasabah dalam melakukan transaksi. *Mobile Banking* tak hanya dapat diakses di *web*, tetapi juga *app mobile*, seperti *Google Store* dan *Apple Store* (Irna Putriansyah, 2015).

Menurut sumber yang diperoleh dari website resmi BCA (2015), PT. Bank Central Asia (BCA) secara resmi berdiri pada tanggal 21 Februari 1957 dengan nama sebelumnya adalah Bank Central Asia NV. BCA termasuk bank swasta terbesar di Indonesia yang mempunyai berbagai fitur dan layanan perbankan modern serta memiliki jaringan pelayanan paling canggih sehingga dapat dipercaya oleh para nasabahnya.

Pada tahun 2013, BCA memperkuat bisnis perbankan transaksi melalui pengembangan produk dan layanan yang inovatif seperti aplikasi *mobile banking* pada *smartphone*, layanan penyelesaian pembayaran melalui *e-Commerce*, dan mengembangkan konsep baru *Electronic Banking Center* yang melengkapi *ATM Center* dengan tambahan fitur-fitur yang didukung teknologi terkini. Pengembangan BCA terus berlanjut pada tahun 2017 dimana BCA mengembangkan kapabilitas di bidang *digital banking*.

Pengembangan alat pembayaran tanpa kartu ini menjadi salah satu prioritas BCA. Sampai pada tahun sekarang pun kemudahan disetiap fitur sudah dilengkapi oleh BCA, seperti pembuatan rekening baru secara *online* melalui *smartphone*. Nasabah tidak harus repot-repot datang ke kantor cabang untuk membuka rekening baru karna dapat menggunakan fitur yang telah disediakan pada layanan aplikasi *mobile banking* BCA, nasabah bisa membuka rekening kapan dan dimana saja jika nasabah mempunyai *smartphone* dan terhubung dengan internet untuk mengakses layanan *mobile banking* tersebut.

Secara umum *mobile banking* memberikan kemudahan untuk semua nasabahnya yang melakukan transaksi keuangan kapan dan di mana saja asal terhubung dengan internet. Menggunakan *m-BCA* juga terbilang cukup mudah dan hampir setiap orang pasti bisa mempelajari penggunaannya tanpa memerlukan keahlian khusus. Transaksi di *m-BCA* juga dilindungi dengan perlindungan yang maksimal salah satu contohnya, nasabah akan diminta untuk memasukkan PIN (*Personal Identification Number*) mereka yang telah dibuat sebelumnya dan setiap transaksi yang dilakukan menggunakan *m-BCA* pun akan di *encrypt* untuk menjamin keamanannya (Siti Hadijah, 2018).

Tampilan menu *mobile banking* yang terlihat sederhana dan mudah digunakan oleh nasabah karna setiap menu yang disediakan mempunyai fungsi yang berbeda-beda dan sangat membantu untuk melakukan transaksi

pembayaran apapun. Dibawah ini adalah tampilan menu yang ada pada *mobile banking* :



Sumber: App Store, 2020

Gambar 1.1 Tampilan Menu BCA Mobile

Dengan mengunduh aplikasi *mobile banking* terlebih dulu melalui *app store* pada *smartphone*, lalu membuka aplikasi *mobile banking* dan langsung mengikuti langkah-langkah cara penggunaan untuk membuka rekening baru. Sebelum itu nasabah harus melakukan panggilan kepada *teller* bank BCA, untuk memverifikasi data-data yang telah dikirim.

Berbagai fenomena yang terjadi di industri perbankan salah satunya pada saat dulu bank berlomba-lomba untuk memperluas usaha dengan membuka kantor cabang agar bisa dekat dengan nasabahnya. Fenomena ini didorong karna adanya perkembangan pada teknologi digital. Berdasarkan data BCA sendiri pada 2007 sebanyak 71% nasabah bertransaksi melalui ATM, 17% melalui cabang dan sisanya melalui *mobile banking*. Namun

sekarang 75% nasabah bertransaksi melalui *mobile banking* dan *internet banking*, sedangkan 23% melalui ATM. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah di Indonesia sangat antusias mengadopsi teknologi perbankan digital (Tirta Citradi, 2019).

Salah satu fenomena yang dilihat dari sisi keamanan *m-BCA* yaitu menawarkan banyak manfaat seperti memudahkan nasabah mendapatkan informasi aktivitas perbankan lebih mudah, cepat, dan transparan. Hal itu akan berdampak pada penurunan risiko penipuan atau pembobolan via mesin ATM. Dalam hal keamanan, *mobile banking* cenderung lebih aman daripada *internet banking*. Kejahatan *online* yang dilakukan oleh para *hacker* untuk menguras uang nasabah via internet (Kusuma Aden, 2016).

Meningkatnya jumlah nasabah yang menggunakan *mobile banking* juga menjadi fenomena sendiri pada saat *pandemic corona* covid-19 ini. BCA mencatat adanya lonjakan sejak beberapa tahun terakhir ini, ditambah lagi akibat *pandemic corona* (covid 19) ini yang mengalami tingkatan jumlah nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*.

BCA melakukan penurunan batas maksimal penarikan tunai pada kartu kredit berupaya untuk mendorong transaksi nontunai guna mencegah penyebaran corona. PT Bank Central Asia Tbk menurunkan batas penarikan tunai kartu kredit pada mesin ATM dari maksimal 40% menjadi 20% terhadap limit. Sejalan dengan masa pandemi, BCA ingin mengarahkan agar masyarakat menggunakan transaksi nontunai dan mengurangi penggunaan uang tunai (Agustiyanti,2020).

Karena pandemi covid 19 yang membuat masyarakat harus tetap berdiam didalam rumah mereka, namun dengan adanya kemajuan teknologi yang membantu masyarakat agar tetap beraktivitas meski di rumah saja. Seperti *mobile banking* yang mungkin sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk mentransfer sejumlah uang mereka tanpa harus keluar rumah untuk pergi ke mesin ATM atau ke bank.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Aditya Wardhana (2015) menyimpulkan bahwa intitusi perbankan di Indonesia sudah memiliki fasilitas layanan *m-banking* yang memiliki kecepatan sesuai dengan kebutuhan nasabahnya dan variabel kualitas layanan *m-banking* memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian oleh Heri Setiawan (2016) menyimpulkan bahwa setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan (lebih kecil dari level 0,05). Hasil penelitian Diona dkk (2017) menyimpulkan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan artinya semakin percaya pengguna dalam menggunakan layanan yang diberikan dari *mobile banking*, maka akan semakin baik pula kepuasan nasabah yang penggunaan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan uraian yang ada dari latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, Kemudahan Pengguna dan Persepsi Nasabah Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Mobile banking BCA di Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang ada di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh keamanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan persepsi nasabah terhadap kepuasan pelanggan pengguna *mobile banking* BCA di Kota Palembang secara parsial ?
2. Bagaimana pengaruh keamanan, kepercayaan, kemudahan pengguna dan persepsi nasabah terhadap kepuasan pelanggan pengguna *mobile banking* BCA di Kota Palembang secara simultan ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Variabel yang akan diteliti berdasarkan latar belakang yang sudah dibahas oleh karena itu penulis menggunakan topik mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel keamanan, kepercayaan, kemudahan pengguna dan persepsi nasabah terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Responden dalam penelitian ini merupakan nasabah yang melakukan transaksi melalui *mobile banking* BCA di Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh keamanan, kepercayaan, kemudahan pengguna dan persepsi nasabah terhadap kepuasan pelanggan pengguna *mobile banking* BCA di Palembang secara parsial.

2. Untuk menganalisis pengaruh keamanan, kepercayaan, kemudahan pengguna dan persepsi nasabah terhadap kepuasan pelanggan pengguna *mobile banking* BCA di Palembang secara simultan.
- 3.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memahami cara memecahkan suatu masalah melalui teori-teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan

2. Bagi pembaca dan peneliti selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sumbangan informasi bagi pihak yang membutuhkan

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini terdiri dari beberapa hal meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Penulis membahas hal yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Penulis membahas mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari landasan teori yang terdapat pengertian tentang variabel

keamanan, kepercayaan, kemudahan pengguna dan persepsi nasabah.

BAB III METODE PENELITIAN

Penulis membahas metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, objek maupun subjek penelitian, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan teknis analisa data yang diterapkan.

BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penulis akan membahas mengenai pengolahan data yang telah diperoleh yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang sedang diteliti penulis. Di dalam bab ini terdapat gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diperoleh dan penulis akan memberikan saran pada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aden Kusuma, 2016, *Amankah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking ?*, Diakses 14 Oktober 2020, dari www.kusumaaden.com
- Agustiyanti 2020, *Pandemi Corona, BCA Turunkan Batas Maksimal Tarik Tunai Kartu Kredit*, Diakses 06 September 2020, dari www.katadata.co.id
- Andrianto, Fatihuddin, Firmansyah 2019, *Manajemen Bank*, CV. Penerbit Media, Wb: www.qiaramediapartner.com
- Bahri, Syaiful, 2018, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Andi, Yogyakarta
- Firmansyah, Anang, 2019, *Pemasaran Produk dan Merek (Planning&strategy)*, Deepublish, Yogyakarta
- Ghozali, Imam, 2018, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, Badan Penerbit Universitas, Diponegoro, Semarang
- Gunawan, Indra, 2020, *Keamanan Data : Teori dan Implementasi*, Google Publisher
- Hadijah, Siti, 2018, *Cara Daftar dan Aktivasi Mobile Banking BCA*, diakses 06 September 2020, dari www.cermati.com
- Hariansyah, F.A., Wardani, N.H. and Herlambang, A.D., 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia Di Kantor Cabang Cirebon. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, p.964X.*
- Priansa, Juni, Donni, 2017, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Alfabeta Bandung
- Putri, D.A.A. and Hidayat, W., 2017. *Pengaruh Kualitas Jasa Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pandanaran. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 6(3), pp.17-26.*
- Rinto Simorangkir 2019, *Sulitnya Berpaling dari BCA Mobile Setelah 6 Hal ini*, Diakses 06 September 2020, dari www.kompasiana.com

- Rithmaya, C.L., 2016. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking. Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen, 16(1), pp.160-177.*
- Putri, D.A.A. and Hidayat, W., 2017. *Pengaruh Kualitas Jasa Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pandanaran. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 6(3), pp.17-26.*
- Saputro, M.D., Astuti, E.S. and Azizah, D.F., 2016. *The Influence of Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction (Survey at Customer of PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Jombang Branch). Jurnal Administrasi Bisnis, 38(2), pp.194-200.*
- Sejarah dunia 2020, *Sejarah Mobile Banking*, diakses 11 Desember, dari www.sejarahdunia.web.com
- Setiawan, H., 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. Jurnal keuangan dan perbankan, 20(3), pp.518-528.*
- Sugiyono 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono 2018, *Metode Penelitian Manajemen*, Alfabeta Bandung
- Sumarwan, Tjiptono, 2018, *Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen*, Penerbit IPB Press, Kota Bogor
- Sunyoto, Danang, 2018, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Buku Seru, Yogyakarta
- Tirta Citradi 2019, *Digital Banking, Benarkah Bank Tidak Butuh Cabang Lagi?*, Diakses 07 September 2020, www.cnbcindonesia.com
- Tjiptono, Fandy Dan Chandra, Gregorius, 2016, *Service, Quality, Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta
- Tulisan terkini 2020, *Tugas dan Wewenang Bank BCA*, diakses 11 Desember, dari www.tulisanterkini.com
- UTAMI, K., Helmi, H. and SHI, M., 2019. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Keamanan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Solo)* (Doctoral dissertation, IAIN SURAKARTA) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta

Wardhana, A., 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia [Effect of Mobile Banking (M-Banking) Service Quality on Customer Satisfaction in Indonesia]*. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 10(2), pp.273-284.

Wicaksono, Rizky, Soetam, 2018, *Studi Kasus Sistem Informasi Manajemen*, CV.Penerbit, Malang

