

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Saat ini istilah perbankan bukanlah lagi hal yang awam bagi masyarakat di Negara Indonesia. Masyarakat di Negara Indonesia tentu membutuhkan akan keberadaan bank. Karena bank dianggap memiliki peran penting dalam segala kegiatan ekonomi, selain itu bank dianggap sebagai lembaga keuangan yang aman untuk melakukan berbagai macam kegiatan dalam aktivitas keuangan. Definisi secara umum dari lembaga keuangan adalah setiap badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan yang kegiatannya yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana atau keduanya (Kasmir, 2014). Salah satu lembaga keuangan yang ada di Indonesia yaitu bank.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 1998 mengatakan yang dimaksud dengan Bank adalah *“badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”*. Bank memiliki fungsi sebagai lembaga perantara dalam sistem keuangan, yang tugasnya menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana, yang kemudian dikumpulkan dan apabila sudah terkumpul maka akan di salurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk kredit atau pinjaman.

Di Negara Indonesia saat ini memiliki berbagai macam bank yang sudah berdiri sejak lama salah satunya yaitu Bank BRI. Bank BRI adalah salah satu bank milik pemerintah yang berdiri pada tanggal 16 Desember 1895 yang dahulu diberi nama “*The Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*” atau “Bank bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, yang memiliki arti suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang kebangsaan Indonesia (Pribumi). Perjalanan bank BRI dari dulu hingga saat ini sangat berat yang sempat berhenti beroperasi pada tahun 1948 dan kembali beroperasi setelah perjanjian *renville* pada tahun 1949. Tidak lama kemudian pada tahun 2003 status BRI sudah berubah menjadi perseroan terbatas dan memiliki nama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang digunakan hingga saat ini (bri.co.id, 2019). Seiring berjalannya waktu PT. bank rakyat Indonesia kini menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia.

Sebagai salah satu bank di Negara Indonesia, tentu Bank BRI memiliki berbagai macam produk dan jasa yang bertujuan untuk menunjang serta mempertahankan eksistensinya. Bank BRI meluncurkan salah satu layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabahnya pada era globalisasi, yaitu fasilitas teknologi modern yang di beri nama *Mobile Banking* yang biasa disebut *m-banking*. Situs resmi Bank BRI menjelaskan pengertian *Mobile Banking* yaitu suatu aplikasi yang mengintegrasikan beberapa aplikasi *e-banking* yang dapat diakses melalui *smartphone* beserta aplikasi tambahan lainnya (BRI, 2015). Aplikasi ini merupakan layanan tambahan bagi nasabah yang sudah memiliki rekening buku tabungan di Bank BRI. *Mobile Banking* di hadirkan dengan tujuan dapat mempermudah

nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan dengan cepat tanpa terhalang waktu dan tempat.

Meskipun *mobile banking* adalah aplikasi layanan tambahan, namun *mobile banking* dinilai menjadi produk layanan yang sangat berguna bagi nasabah. Layanan yang telah diberikan Bank BRI pada fitur *mobile banking* antaranya yaitu transfer dana, informasi saldo, mutase rekening, informasi nilai tukar, pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi) dan pembelian pulsa isi ulang. Nasabah dapat mengakses *mobile banking* dengan menggunakan piranti pintar elektronik yaitu *smartphone*. *Mobile banking* dapat diakses selama 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk melakukan transaksi personal. Keuntungan dari penggunaan layanan *mobile banking* yaitu dapat menghemat waktu, nasabah tidak perlu lagi susah payah pergi ke bank, cukup dengan menggunakan *smart phone* dan jaringan internet. Berikut ini penulis akan menunjukkan table dari *Top Brand Award* pada tahun 2020.

**Tabel 1.1**

***Top Brand Award 2020***

<b>Brand</b>	<b>TBI</b>	<b>TOP</b>
m-BCA	45.5%	TOP
BRI Mobile	20.5%	TOP
m-Banking Mandiri	13.8%	TOP
BNI Mobile	11.3%	
CIMB Niaga Mobile	4.0%	

Sumber : (topbrandaward, 2020)

Dari tabel diatas dalam bidang *Banking and Finance* pada *Top Brand Award* tahun 2020, bahwa bank BRI menjadi salah satu bank yang menempati posisi terbaik. Penulis berasumsi bahwa bank BRI menempati posisi tersebut

dikarenakan dari kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan merupakan bentuk penilaian terhadap layanan yang telah diberikan oleh perusahaan. Parasuraman, *et al* (1988) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Tingkat kinerja layanan yang tinggi dianggap dapat meningkatkan kepercayaan (Huang dan Liu, 2010).

Dikutip dari MediaIndonesia.com, (2018) pada acara Tren Ekonomi Digital, Deputi Direktur Departemen Elektronika Aloysius Donanto mengatakan bahwa masalahnya ada di kepercayaan (*trust*) dan memang ada paradoks antara pemegang rekening lebih besar dibandingkan pengguna *digital banking*. Adanya masalah kepercayaan diduga karena *mobile banking* layanannya diakses dalam dunia maya (*cyber*). Kejahatan dalam dunia maya (*cyber crime*) di Indonesia sangat tinggi ke dua di dunia setelah Jepang (Kominfo.go.id, 2018). *Customer service* Bank BRI Kantor Cabang Kusuma bangsa Surabaya menjelaskan, nasabah tidak ingin melakukan aktivasi *mobile banking* karena merasa tidak percaya dan belum paham tentang teknologi (Yohanna, wawancara, 20 Februari 2020). Hal ini berkaitan dengan jumlah user *mobile banking* BRI yang di dapat melalui staf DJS bank BRI Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya pada tahun 2019 sebesar 1377, namun yang aktif hanyalah sebesar 535 sedangkan yang *non-aktif* sebesar 842 (Syafii, wawancara, 20 Februari 2020). Kemungkinan lain dari perbedaan yang sangat jauh itu salah satu penyebabnya yaitu kualitas layanan pada *mobile banking* yang mempengaruhi kepercayaan nasabah.

Menurut Tjiptono (2002:51) kualitas di definisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan, produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan nasabahnya maka akan berpengaruh baik pada tingkat kepercayaan dan persepsi penilaian nasabah kepada bank BRI. Berdasarkan uraian diatas di mana para pelaku industri dalam menunjang serta untuk menjaga statusnya akan memunculkan inovasi mutakhir terutama dalam bidang teknologi. Dalam hal ini penulis dapat mengasumsikan bahwa kualitas layanan *mobile banking* sangat mempengaruhi terhadap kepercayaan nasabah, terutama pada nasabah Bank BRI yang ada di Kota Surabaya. Untuk itu penulis sangat ingin melakukan penelitian dari pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah khususnya Bank BRI Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

Apakah variabel kualitas layanan *mobile banking* memiliki pengaruh terhadap kepercayaan nasabah?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan uraian permasalahan diatas dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* pada bank BRI secara langsung terhadap kepercayaan nasabah.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

### **1.4.1 Manfaat bagi Penulis**

Manfaat penelitian ini bagi penulis guna untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan serta menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah-masalah masyarakat sebelum terjun dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

### **1.4.2 Manfaat Bagi Almamater**

Manfaat penelitian di lakukan bagi almamter dapat digunakan sebagai literatur yang nantinya dapat dimanfaatkan oleh siapa saja yang membutuhkan.

### **1.4.3 Manfaat bagi Perusahaan**

Manfaat penelitian ini dilaksanakan dapat digunakan perusahaan sebagai tambahan informasi mengenai tingkat kualitas layanan *mobile banking* serta sebagai bahan acuan untuk menambah informasi mengenai jasa layanan Bank BRI.

## **1.5 Kontribusi Riset**

Kontribusi riset pada penelitian ini guna untuk menjadikan salah satu sumber bahwa memang benar adanya keterkaitan hubungan antara kualitas layanan yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah. Sehingga akan dapat menjadi salah satu sumber acuan pihak bank dalam upaya peningkatan kepercayaan nasabahnya melalui kualitas layanan yang diberikan salah satunya *mobile banking*.