

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat berkembang dengan sangat cepat membuat perilaku hidup masyarakat semakin mudah, kemajuan pengetahuan dan teknologi semakin mendorong perubahan dalam beberapa kegiatan masyarakat, misalnya perubahan cara bertransaksi. Salah satunya adalah penggunaan teknologi informasi, yaitu *mobile banking*, untuk mendukung cara berbisnis saat ini.

Bank menyediakan layanan aplikasi *mobile banking* dengan menggunakan alat komunikasi sebagai media untuk bertransaksi melalui aplikasi (Zulkifly et al., 2022).

Melalui layanan tersebut, setiap nasabah yang mempunyai *smartphone* bisa bertransaksi perbankan selama media yang digunakan tersambung dengan internet. Digitalisasi di sektor finansial berkembang sangat cepat belakangan ini, *mobile banking* dan *e-Wallet* adalah dua aplikasi yang paling banyak digunakan, menurut laporan tahun 2022 oleh Populix. Sejumlah bank di Indonesia saat ini menyediakan layanan *mobile banking* kepada konsumen mereka sebagai salah satu bentuk layanan. (Populix, 2022).

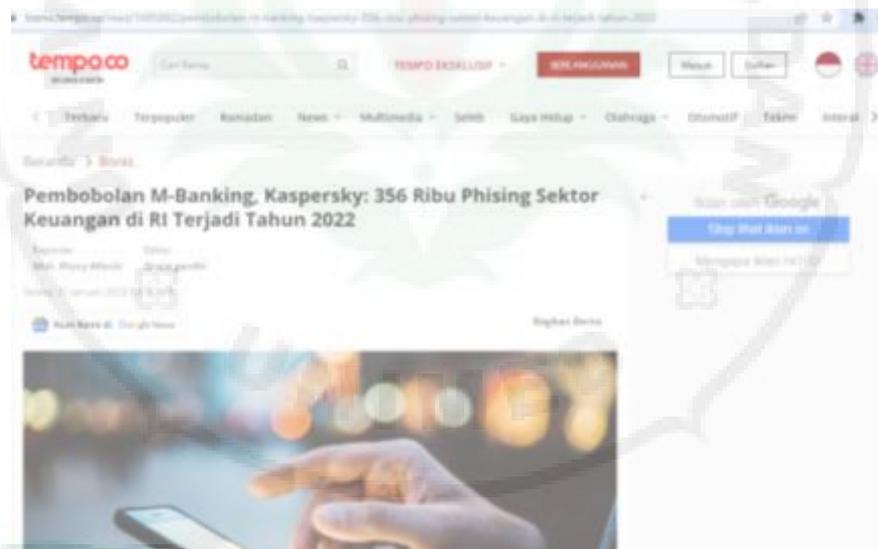


**Gambar 1.1.1**

**10 aplikasi *mobile banking* paling banyak digunakan masyarakat Indonesia tahun 2022**

Dari gambar tersebut dapat diketahui layanan *mobile banking* yang paling banyak digunakan berdasarkan gambar diatas yaitu BCA mobile yang menyentuh angka 60% pengguna disusul dengan aplikasi *mobile banking* milik perusahaan perbankan lainnya. Masif nya pertumbuhan *mobile banking* di Indonesia menimbulkan persaingan antar perusahaan perbankan yang menawarkan banyak pilihan untuk nasabah menggunakan aplikasi *mobile banking*, tentu nya dalam hal menggunakan aplikasi *mobile banking* seseorang akan memperhatikan salah satu aspek yaitu fitur layanan, adapun layanan yang dapat digunakan selama menggunakan *mobile banking* antara lain pengecekan informasi, transfer dan pembayaran tagihan adalah contoh layanan transaksi. Pembelian (pulsa, tiket), pembelian (internet, bpjs, zakat), dan beberapa fungsi lainnya.

Kepercayaan nasabah pada pihak bank akan mempengaruhi niat menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi. Ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan niat menggunakan aplikasi *mobile banking* perbankan harus meningkatkan kepercayaan nasabah kepada pihak bank (Asmara & Kusumadewi, 2022). Kepercayaan untuk memutuskan menggunakan *mobile banking* adalah sesuatu yang perlu dipertimbangkan, apakah aplikasi *mobile banking* tersebut dapat dengan mudah untuk digunakan, tidak merugikan nasabah dan aman untuk digunakan.



**Gambar 1.1.2**

### **Ancaman *Phising***

Saat ini sedang marak-maraknya ancaman bagi pengguna layanan *mobile banking* yakni pencurian data pengguna atau *phising*. *Phising* sendiri merupakan aktivitas kejahatan *cyber* yang menggunakan rekayasa sosial dan tipuan teknis dengan tujuan untuk mencuri data identitas dan kredensial akun keuangan pengguna (Nur Latifah et al., 2022). Sektor yang paling rawan akan

*phising* ini adalah sektor keuangan dikarenakan pencurian atau dalam sektor keuangan sangat mudah dilakukan (Nur Latifah et al., 2022). Pada dasarnya, ini adalah aktivitas kriminal yang memanfaatkan teknik rekayasa sosial di mana *phisher* secara ilegal berupaya mendapatkan informasi sensitif seperti kata sandi, detail kartu kredit, dan informasi lainnya dengan menyamar sebagai individu atau bisnis tepercaya dalam komunikasi elektronik.

Dari penjelasan di atas, kita dapat melihat bagaimana pelaku *phising* (*phisher*) menjebak korban untuk masuk ke dalam jebakan *phisher*. *Phisher* menggunakan email, pesan broadcast atau pop-up untuk menjebak nasabah agar masuk ke halaman web palsu yang dimana nasabah diminta untuk memberikan informasi pribadi.

Kepercayaan terjalin karena adanya rasa saling percaya satu sama lain. Kepercayaan sebagai landasan strategi *partnership*, ketika terdapat pihak-pihak yang mempunyai keinginan untuk komit atau mengikat diri mereka pada suatu hubungan tertentu. Kepercayaan juga merupakan keyakinan yang dimiliki dalam hubungan dengan partner kerja terkait dengan sikap jujur dan saling membantu satu sama lain. Kepercayaan dapat tercipta ketika suatu pihak merasa nyaman melakukan pertukaran dengan pihak lain yang dengan penuh kejujuran dan dapat dipercaya (Marissa, 2022)

Kepercayaan akan menjadi faktor yang sangat penting dalam menggunakan produk perbankan khususnya aplikasi *mobile banking*, kepercayaan akan sulit untuk diciptakan dan dicapai dibandingkan dengan transaksi melalui *teller* atau *customer service*, nasabah tidak khawatir saat

bertransaksi melalui *teller* atau *customer service* dikarenakan jika terjadi sesuatu yang merugikan nasabah, *teller* dan *customer service* dapat menyelesaikan langsung masalah tersebut. Maka dari itu sangat penting bagi perusahaan perbankan untuk selalu memberikan performa terbaiknya untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

Selain kepercayaan nasabah terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi minat bertransaksi ulang nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* diantaranya adalah *security* (keamanan) dan kemudahan penggunaan. *Mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi, dan kemudahan merupakan salah satu faktor penting bagi nasabah untuk bertransaksi, dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* memiliki fleksibilitas waktu dan tempat karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Minat bertransaksi ulang juga akan semakin meningkat jika layanan *mobile banking* yang digunakan dapat mudah dipelajari, mudah dipahami, dan dapat digunakan dengan mudah.

Bank Sumut merupakan salah satu bank yang menyediakan layanan *mobile banking*. Layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Sumut yang diberi nama Sumut Mobile. Layanan *mobile banking* yang ditawarkan mempunyai berbagai fitur yang dapat memudahkan nasabah dalam bertansaksi.

Adapun berbagai fitur yang disediakan layanan sumut mobile yang dapat digunakan nasabah dalam bertransaksi antara lain adalah, sebagai berikut:

1. Cek saldo rekening
2. Cek mutasi rekening
3. Transfer dana antar bank sumut dan bank lain.
4. Pembayaran tagihan, seperti: PLN, PDAM, BPJS Kesehatan, Pendidikan, Internet dan lain-lain.
5. Pembayaran pajak, seperti PBB dan Pajak Kendaraan.
6. Pembelian pulsa dan paket data.
7. Pembelian tiket kereta api dan pesawat.
8. Pengisian e-wallet.



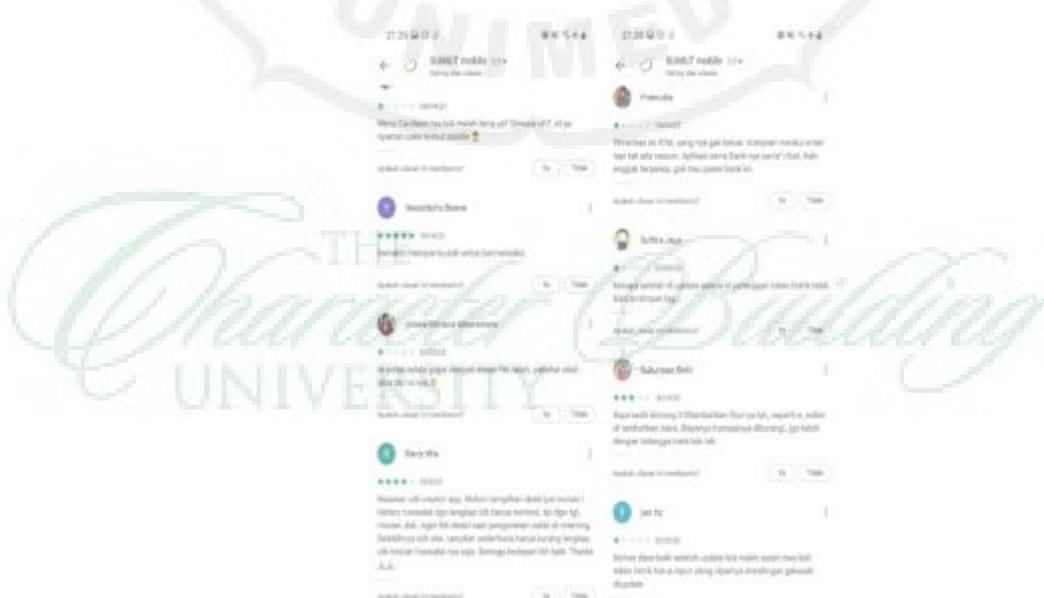
Gambar 1.1.3

### Tampilan aplikasi Sumut Mobile

Dalam *mobile banking*, jika layanan yang diberikan bank dianggap sederhana maka akan mempengaruhi nasabah untuk menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi (Mukhtisar; Tarigan, 2021). Di antara

banyaknya pilihan layanan yang disediakan oleh aplikasi *mobile banking*, nasabah akan semakin pilih-pilih dalam memilih aplikasi *mobile banking* terbaik, yang tentunya akan menimbulkan persaingan yang ketat antar perusahaan perbankan untuk meningkatkan minat penggunaan aplikasi *mobile banking* nasabah.

Menurut (Mukhtisar; Tarigan, 2021) Kemudahan penggunaan dalam *mobile banking* mengacu pada sejauh mana nasabah percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan membuat nasabah percaya bahwa sistem informasi tersebut mudah digunakan, sehingga ia akan menggunakannya. Sebaliknya jika nasabah berpikir bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan, maka dia tidak akan menggunakannya, seperti halnya *mobile banking*, jika sistemnya sederhana maka nasabah akan percaya dan menggunakannya.



**Gambar 1.1.4**

### **Keluhan nasabah**

Bila melihat gambar 1.1.4 mengenai keluhan nasabah, dapat dilihat bahwa terdapat kendala yang dialami oleh nasabah saat menggunakan aplikasi Sumut Mobile, dari gambar 1.1.4 dapat diketahui bahwa aplikasi Sumut Mobile dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah masih belum cukup baik dimana ada nasabah yang mengeluhkan beberapa kendala yang mereka alami saat menggunakan aplikasi tersebut diantaranya adalah menu penarikan tanpa kartu/*cardless* yang hilang dan tidak bisa digunakan, pengisian pulsa yang gagal dengan alasan nomor salah, beberapa nasabah juga mengeluhkan setelah melakukan update aplikasi ke versi terbaru aplikasi sumut mobile tidak bisa melakukan transfer antar bank serta jumlah nominal transfer tidak bisa dimasukkan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap unit yang melayani mengenai keluhan nasabah terkait sumut mobile, mengatakan bahwa keluhan yang banyak nasabah laporkan diantaranya adalah pembelian pulsa/data yang gagal dilakukan namun saldo sudah terpotong, kesulitan saat pengecekan saldo, dan fitur *cardless* yang tidak bisa digunakan setelah melakukan update aplikasi. Namun terkait keluhan-keluhan tersebut nasabah harus memastikan kembali saat melakukan transaksi apakah koneksi internet berjalan dengan lancar atau tidak, Salah satu kelemahan *mobile banking* adalah ketergantungannya pada ketersediaan jaringan selular operator. Jika ada *blank spot* atau jaringan tidak tersedia, layanan *mobile banking* tidak dapat digunakan.

Minat menggunakan aplikasi *mobile banking* dilandasi oleh beberapa faktor antara lain faktor keamanan, faktor kemudahan penggunaan, faktor kepercayaan, serta faktor kebermanfaatan. Minat perilaku (*behavioral intention*) merupakan keinginan atau minat seorang untuk melakukan sesuatu perilaku tertentu. Sedangkan minat ulang bertransaksi menggunakan *mobile banking* dapat diartikan sebagai seberapa sering seseorang menggunakan layanan-layanan yang disediakan oleh perusahaan perbankan dalam bertransaksi secara online melalui fasilitas seperti *mobile banking*.

Semakin banyak aplikasi *mobile banking* yang tersedia membuat nasabah akan semakin mudah membandingkan setiap aplikasi *mobile banking* yang bisa mereka gunakan, hal ini menjadi tantangan bagi perusahaan perbankan untuk terus berupaya meningkatkan kualitas aplikasi *mobile banking* mereka agar dapat meningkatkan minat nasabah untuk bertransaksi ulang menggunakan aplikasi yang perusahaan perbankan sediakan.

**Tabel 1.1.1**  
**Jumlah Nasabah Pengguna Sumut Mobile**

Tahun	Jumlah Nasabah
2020	82.205
2021	85.091
2022	68.360

**Sumber : Cabang Koordinator Bank Sumut Medan**

Pada tabel 1.1.1 diatas terlihat jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi sumut mobile dari tahun 2020-2022, perkembangan pengguna aplikasi sumut mobile meningkat dari 2020 ke 2021 dan mengalami penurunan secara signifikan pada tahun 2022, penurunan ini disebabkan

karena adanya pengembangan sistem pada aplikasi sumut mobile yang menyebabkan tidak bisa menambah nasabah baru untuk sementara waktu.

Peneliti melakukan survey pra penelitian untuk melihat bagaimana minat nasabah Bank Sumut untuk bertransaksi ulang menggunakan aplikasi Sumut Mobile dari aspek kepercayaan nasabah dengan cara membagikan form kepada 50 orang responden yang diberikan secara acak kepada nasabah dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.1.2**  
**Hasil Pra Survey Penelitian Kepercayaan Nasabah**

No	Pertanyaan	S (Orang)	TS (Orang)
1	Saya percaya aplikasi Sumut Mobile adalah aplikasi yang aman untuk digunakan.	24	26
2	Saya percaya pada kemampuan aplikasi Sumut Mobile untuk menjaga kerahasiaan data dan keamanan data.	21	29
3	Saya percaya dengan kemampuan ketersediaan layanan sistem yang baik.	22	28

**Sumber : Survey Pra Penelitian**

Berdasarkan tabel 1.1.2 menunjukkan bahwa hasil survey kepercayaan nasabah yang dilakukan peneliti memberikan gambaran bahwa kepercayaan nasabah yang sudah pernah melakukan transaksi melalui sumut mobile masih kurang baik terhadap aplikasi tersebut.

Beberapa nasabah menilai bahwa aplikasi sumut mobile adalah aplikasi yang bisa dipercaya dan aman untuk digunakan serta mereka percaya bahwa sumut mobile memiliki ketersediaan layanan sistem yang baik namun ada juga nasabah yang tidak setuju akan hal tersebut.

Selain itu juga, peneliti kembali melakukan survey pra penelitian melalui aspek kemudahan penggunaan dengan membagikan form kepada 50 orang responden yang diberikan secara acak kepada nasabah dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.1.3**  
**Hasil Pra Survey Penelitian Kemudahan Penggunaan**

No	Pertanyaan	S (Orang)	TS (Orang)
1	Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi yang saya butuhkan seperti, informasi saldo, transfer antar rekening dan lainnya.	23	27
2	Sumut Mobile memiliki fitur transaksi yang saya butuhkan	25	25
3	Dengan Sumut Mobile waktu untuk melakukan transaksi pembayaran/ pembelian dapat lebih cepat.	24	26

**Sumber : Survey Pra Penelitian**

Berdasarkan tabel 1.1.3 menunjukkan bahwa hasil survey kemudahan penggunaan yang dilakukan peneliti memberikan gambaran bahwa nasabah merasa mudah untuk mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan, nasabah juga merasa sumut mobile memiliki fitur yang mereka butuhkan serta dengan sumut mobile transaksi yang mereka lakukan akan berjalan lebih cepat.

Untuk melihat lebih jelas lagi mengenai minat nasabah untuk bertransaksi ulang, peneliti kembali melakukan survey pra penelitian dengan membagikan form kepada 50 orang orang responden yang diberikan secara acak kepada nasabah dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.1.4**  
**Hasil Pra Survey Penelitian Minat Bertransaksi Ulang**

No	Pertanyaan	S (Orang)	TS (Orang)
1	Saya tertarik menggunakan Sumut Mobile karena mudah untuk digunakan.	26	24
2	Saya berminat untuk bertransaksi menggunakan Sumut Mobile di masa yang akan datang.	20	30
3	Saya merekomendasikan Sumut Mobile kepada orang-orang terdekat saya.	22	28

**Sumber : Survey Pra Penelitian**

Berdasarkan tabel 1.1.4 tersebut dapat diketahui bahwa minat nasabah untuk bertransaksi ulang dalam menggunakan aplikasi sumut mobile belum begitu baik, dimana kebanyakan dari 50 responden menjawab tidak setuju untuk beberapa pertanyaan mengenai minat untuk bertransaksi ulang menggunakan aplikasi sumut mobile.

Membangun kepercayaan dan kemudahan nasabah untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* bukanlah hal yang mudah, perusahaan perbankan harus mampu memahami apa yang menjadi keinginan dari nasabahnya untuk menjaga minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* yang berkelanjutan. Untuk meningkatkan minat nasabah untuk bertransaksi ulang maka perusahaan perbankan perlu menyiapkan aplikasi yang mampu menumbuhkan kepercayaan pada nasabah dan aplikasi yang memudahkan nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut. maka dari itu penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH**

**DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI SUMUT MOBILE TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI ULANG MENGGUNAKAN APLIKASI SUMUT MOBILE (STUDI PADA BANK SUMUT KANTOR PUSAT MEDAN)”.**

**1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Aplikasi Sumut Mobile sering mengalami kendala saat melakukan transfer, sering kali ditemui tidak bisa memasukkan nomor rekening yang ingin dituju dan proses transfer yang gagal namun saldo terpotong.
2. Pengecekan saldo yang dirasa cukup sulit karena dapat diketahui lewat sms dengan biaya yang dibebankan kepada nasabah.
3. Terdapat beberapa transaksi pembelian pulsa/data yang gagal dilakukan namun saldo tetap terpotong.
4. Fitur cardless yang tidak bisa digunakan setelah melakukan pembaharuan aplikasi Sumut Mobile.
5. Mutasi hanya dapat dilihat dari lima transaksi terakhir yang dilakukan.

### 1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup masalah yang menjadi bahan dalam penelitian. Adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi *mobile banking* yang diteliti dalam penelitian ini adalah Sumut Mobile aplikasi *mobile banking* milik PT. Bank Sumut.
2. Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Sumut yang sudah pernah menggunakan dan bertransaksi menggunakan aplikasi Sumut Mobile.
3. Variabel minat bertransaksi ulang, kepercayaan nasabah dan kemudahan penggunaan aplikasi dilihat dari perspektif nasabah.

### 1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan aplikasi Sumut Mobile?
2. Apakah kemudahan penggunaan aplikasi Sumut Mobile berpengaruh terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan aplikasi Sumut Mobile?
3. Apakah kepercayaan nasabah dan kemudahan penggunaan aplikasi Sumut Mobile berpengaruh terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan aplikasi Sumut Mobile?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan aplikasi Sumut Mobile.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Sumut Mobile terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan aplikasi Sumut Mobile.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah dan kemudahan penggunaan aplikasi Sumut Mobile secara terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan aplikasi Sumut Mobile.



## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam memahami pengaruh kepercayaan nasabah dan kemudahan penggunaan aplikasi Sumut Mobile terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan aplikasi Sumut Mobile.

### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi saran dan masukan ataupun referensi bagi Bank Sumut untuk meningkatkan kinerja aplikasi Sumut Mobile maupun kebijakan yang akan diambil guna menarik minat nasabah untuk bertransaksi ulang menggunakan aplikasi *mobile banking* yang di sediakan oleh perusahaan.

### 3. Bagi UNIMED

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi dan bahan pembelajaran mengenai penerapan ilmu manajemen pemasaran khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kepercayaan nasabah dan kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* terhadap minat bertransaksi ulang menggunakan aplikasi *mobile banking*.

### 4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan dan masukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan yang menghadapi permasalahan yang sama.