

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyak aspek kehidupan yang berubah karena perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, termasuk cara kita berinteraksi dengan layanan keuangan. Di era digital ini, layanan perbankan tidak lagi terbatas pada transaksi yang dilakukan di kantor cabang bank. Sebaliknya, nasabah bank dapat mengakses layanan keuangan mereka dengan lebih mudah dan cepat melalui aplikasi mobile banking dan layanan perbankan digital.

PT. Bank Sumut, sebuah Perseroan Terbatas yang memberikan layanan terbaik dengan menyediakan layanan inovatif. PT. Bank Sumut memiliki visi dan misi untuk menjadi penyedia layanan keuangan nomor satu karena ingin membangun perekonomian di daerahnya sendiri. Salah satu program utamanya adalah Best of Service, yang memungkinkan setiap pelanggan menerima pelayanan terbaik.

Bank menawarkan layanan mobile banking, yang memiliki banyak fitur untuk mempermudah transaksi keuangan. Kelebihan mobile banking: Dilengkapi dengan fitur yang sederhana dan mudah dipahami, penghemat waktu dan biaya karena pelanggan tidak perlu pergi ke bank atau ATM untuk melakukan transaksi; dan mudah diakses di mana pun dan kapan pun. Layanan perbankan digital adalah kegiatan atau layanan perbankan yang dilakukan melalui sistem elektronik atau digital melalui bank, calon nasabah, atau nasabah bank tersebut, dan semua prosesnya dilakukan secara mandiri.

Namun, menurut Forbes, digital banking adalah bank yang menyediakan produk dan layanan perbankan yang dapat diakses oleh pelanggan kapan saja dan di mana saja karena berbasis internet dan digital. Sementara itu, istilah "bank digital" mengacu pada bank yang menyediakan sarana dan pelayanan perbankan melalui jalur elektronik seperti internet. Perbankan digital dapat membantu kebutuhan nasabah untuk mengakses layanan perbankan seperti pembuatan rekening dan registrasi (*onboarding*), pembayaran, transaksi e-commerce, pengajuan pinjaman, investasi, dan pengelolaan keuangan secara mudah, cepat, dan kapan saja.

Berlandaskan permasalahan yang dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk Melakukan Penelitian Dengan Berjudul "**Aplikasi Mobile Banking dan Layanan Perbankan digital Terhadap Bank Sumut**".

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh Aplikasi Mobile Banking Terhadap Bank Sumut ?
2. Bagaimana Pengaruh Layanan Perbankan Digital Terhadap Bank Sumut?
3. Bagaimana Pengaruh Aplikasi Mobile Banking dan Layanan Perbankan digital Terhadap Bank Sumut?

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Pengertian Variabel Aplikasi Mobile Banking

Mobile banking adalah salah satu jenis layanan bank yang memungkinkan pelanggan berkomunikasi, melakukan transaksi perbankan, dan memperoleh informasi melalui internet. Ini adalah salah satu bentuk baru pengembangan jalur pengiriman layanan bank yang telah mengubah strategi bisnis perbankan dari bergantung pada teknologi manusia menjadi teknologi informasi. Sepertinya mobile banking harus ada. Mobile banking dapat memenuhi kebutuhan bisnis dan pelanggan bank yang semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi.

1.3.2 Indikator Variabel Aplikasi Mobile Banking

Seseorang selalu mempertimbangkan fitur produk berdasarkan taksiran mereka. Mobile bank mendorong bank untuk menyederhanakan layanan, menurunkan biaya, dan mendorong pelanggan untuk menabung (Sudur et al., 2023). Faktor-faktor yang dapat diukur adalah sebagai berikut (Agustina, 2017): (1) Bank menyediakan fasilitas transaksi mobile banking

yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat; (2) Bank menjaga data pelanggan aman saat menggunakan mobile banking; dan (3) biayanya sangat terjangkau.

1.3.3 Pengertian Variabel Layanan Perbankan Digital

Kualitas layanan didefinisikan sebagai kemampuan bisnis untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, seperti mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, atau bentuk lainnya; memberikan kredit dan menerbitkan surat pengakuan utang; membeli, menjual; dan menjamin atas risiko sendiri dan untuk kepentingan atau atas perintah pelanggan.

1.3.4 Indikator Variabel Layanan Perbankan Digital

- a. Efisiensi, yaitu kemampuan konsumen untuk mengunjungi situs web, menemukan produk yang mereka cari, dan menemukan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, sambil meninggalkan situs web dengan upaya minimal.
- b. Keandalan—atau kepercayaan—adalah kemampuan yang memungkinkan Anda memberikan layanan yang sesuai dengan janji Anda. Pelanggan dari industri jasa sering menganggap aspek ini sebagai yang paling penting. Daya tanggap, atau responsivitas, adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan responsif.
- c. Jaminan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan. Kemampuan ini termasuk kemampuan untuk memberikan informasi, kemampuan untuk memberikan keamanan dalam menggunakan layanan yang diberikan, dan kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- d. Empati adalah perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan berkomunikasi, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan upaya perusahaan untuk memahami kegiatan dan kebutuhan pelanggan.
- e. Bukti langsung, atau bukti yang dapat dipertanggungjawabkan, didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, kelengkapan, personel, dan bahan komunikasi. *tangible* ini diterjemahkan sebagai tampilan aplikasi *Mobile Banking*.

1.3.5 Pengertian Variabel Kepuasan Nasabah Bank Sumut

Kepuasan, juga dikenal sebagai kepuasan, adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan kinerja produk atau hasil yang diharapkan dengan kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2008:138). Bank digunakan oleh pelanggan, baik untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara untuk keperluan orang lain. Klien terbagi dalam tiga kelompok:

1. Nasabah baru, yang baru pertama kali datang ke perusahaan perbankan untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi.
2. Nasabah biasa (sekunder), yang sudah pernah berhubungan dengan pihak bank, tetapi tidak rutin, sehingga kedatangannya untuk melakukan transaksi, tetapi tidak terlalu sering.
3. Nasabah utama (primer), yang sudah sering berhubungan dengan pihak bank, tetapi kedatangannya tidak terlalu sering. Loyalitas pelanggan ini tidak dapat diragukan lagi (Irawan, 2009:31).

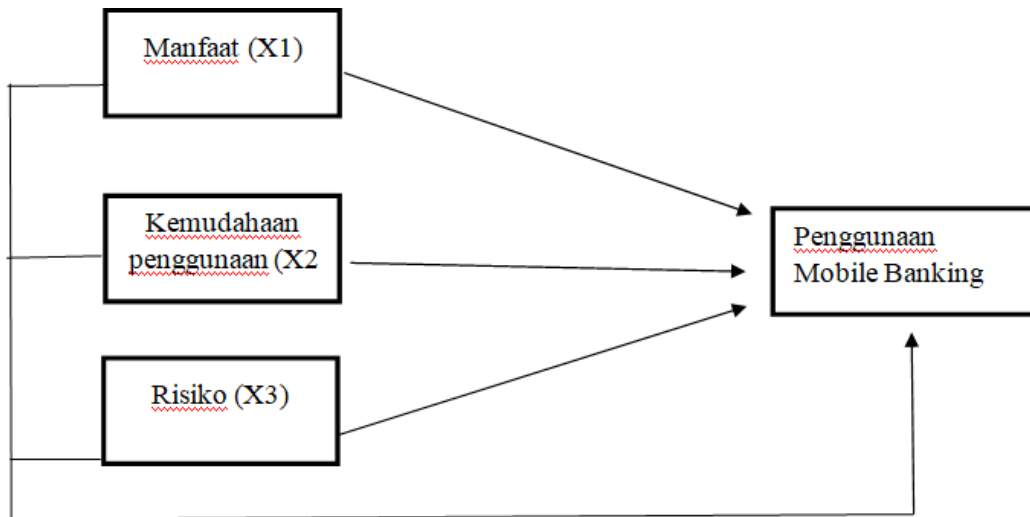
1.3.6 Indikator Variabel Kepuasan Nasabah Perbankan Digital

- a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (Kepuasan Pelanggan Keseluruhan): Cara yang paling mudah untuk mengetahui kepuasan pelanggan adalah dengan bertanya kepada mereka langsung seberapa puas mereka dengan barang atau jasa tertentu.
- b. Dimensi Kepuasan Pelanggan: Mengevaluasi layanan perusahaan berdasarkan kecepatan layanan, fasilitas layanan, dan keramahan karyawan.
- c. Konfirmasi Harapan (Confirmations of Expectations): Dalam pendekatan ini, kepuasan pelanggan diukur berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara kinerja produk perusahaan yang sebenarnya dan harapan pelanggan.
- d. Ketersediaan untuk merekomendasikan (Willingness to Recommend): Kemampuan

pembeli untuk menyarankan produk kepada teman atau keluarga mereka merupakan faktor penting untuk dievaluasi dan dipertimbangkan.

1.4 Kerangka Konseptual

Manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko yang rendah akan membuat pelanggan ingin menggunakan *mobile banking*. Pelanggan percaya bahwa menggunakan sistem akan mempermudah pekerjaan mereka dan menghemat waktu karena mereka tidak perlu pergi ke bank untuk melakukan berbagai transaksi.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

1.5 Hipotesis Penelitian

- H1 : Ada pengaruh antara manfaat terhadap penggunaan *mobile banking*
- H2 : Ada pengaruh antara kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *mobile banking*
- H3 : Ada pengaruh antara risiko terhadap penggunaan *mobile banking*.
- H4 : Ada pengaruh antara manfaat, kemudahan penggunaan, dan Risiko secara bersama-sama terhadap penggunaan *mobile banking*.