

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini dunia perbankan dihadapkan oleh banyaknya pesaing, apalagi dengan adanya COVID-19 membuat dunia perbankan dituntut untuk membuat suatu inovasi terhadap produk-produknya agar mampu mempertahankan para nasabah dengan cara membuat nasabah merasa puas dan merasa aman dengan situasi saat ini, sehingga terciptalah suatu sistem pembayaran dengan metode digital transaksi yang modern dan telah berinovasi. Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana untuk memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran lahir bersamaan dengan lahirnya konsep “uang” sebagai media pertukaran dalam transaksi barang, jasa dan keuangan (<https://www.bi.go.id>).

Uang adalah alat tukar-menukar atau alat pembayaran yang sah atas pembelian barang dan jasa yang digunakan oleh masyarakat. Sistem pembayaran non tunai atau uang elektronik berkembang seiring dengan teknologi informasi yang semakin maju menimbulkan pengguna dan penyedia jasa sistem pembayaran uang elektronik semakin meningkat. Dalam keseharian masyarakat pembayaran dapat dilakukan secara tunai maupun *digital payment* atau pembayaran yang dilakukan menggunakan informasi digital melalui alat pembayaran elektronik (Trihasta & Julia Fajaryanti, 2014).

Adapun kemudahan penggunaan pada sistem elektronik yang saat digunakan seperti orang awam yang tidak tahu sama sekali untuk menggunakan teknologi saat melakukan transaksi digital digunakan, kemudahan penggunaan dibagi menjadi dua ada yang positif dan ada juga yang negatif. Bila sistem kemudahan penggunaan transaksi digital ini memberi pengaruh positif kepada masyarakat, maka masyarakat akan menggunakan transaksi digital ini secara terus menerus. Namun bila kemudahan penggunaan transaksi digital yang digunakan masyarakat berakibat negatif. Maka masyarakat justru tidak akan menggunakan

lagi transaksi digital dan memilih bertransaksi dengan uang tunai. Pengertian pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang,benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang (www.kbbi.web.id).

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat yang menggunakannya. Sedangkan *Mobile Banking* adalah salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya untuk mempermudah nasabah yang akan melakukan transaksi dengan tidak perlu datang ke Bank karena kesibukannya, nasabah juga mendapatkan layanan 24 jam sehari. Maka mempermudah nasabah untuk mengakses layanan *Mobile Banking* dari Bank Sumsel Babel yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui HP Android & IOS menggunakan jaringan internet untuk dapat melakukan transaksi *financial* dan *non financial* (www.banksumselbabel.com).

Persepsi manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya (Jogiyanto 2007:114). Persepsi Manfaat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi atau meningkatkan kinerjanya dalam bekerja, artinya bahwa adanya manfaat dari fasilitas *Mobile Banking* akan mampu meningkatkan produktivitas kinerja bagi orang yang menggunakan fasilitas tersebut. Berikut tingkat nasabah pengguna mobile banking pada PT Bank Pembanguna Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Capem Parittiga Jebus.

Tabel 1.1 Pengguna Mobile Banking PT Bank Sumsel Babel Capem Parittiga Jebus Tahun 2020 s.d 2022

Tabel 1.2

Tahun	Pengguna Mobile Banking
2020	2.956
2021	3.789
2022	3.459
Total	10.204

Sumber: PT Bank Sumsel Babel Capem Parit tiga 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa tingkat pengguna *Mobile Banking* di PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Banka Belitung Capem Parittiga Jebus pada tahun 2022 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2022 padahal tahun 2020 ke tahun 2021 mengalami kenaikan sebanyak 2.956-3.789. Kemudian pada tahun 2022 mengalami sedikit penurunan nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* pada Bank Sumsel Babel Capem Parittiga ini sebanyak 3.459. Walaupun mengalami sedikit penurunan nasabah dari tahun 2021-2022 yang menggunakan *Mobile Banking* berarti adanya masalah pada kepuasan nasabah yang menggunakannya sehingga beralih.

Kemampuan dan keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan *QRIS* Sebagai pedoman implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Bank Indonesia menerbitkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No.21/18/PADG/2019 tentang implementasi *Standar Nasional Quick Response Code* untuk pembayaran pada tanggal 16 Agustus 2019. Penerbitan ketentuan bertujuan untuk memastikan penyelenggara pelayanan yang menggunakan *QRIS* di Indonesia dapat berjalan dengan baik. Implementasi *QRIS* secara nasional efektif berlaku mulai 1 Januari 2020, guna memberikan masa transisi persiapan bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) adalah tidak terlepas dari kemampuan para karyawan dalam memilih ide dan konsep untuk mengembangkan pola pelayanan yang akan di berikan kepada nasabah (www.bi.go.id).

Adapun kepuasan nasabah yang belum terlaksana dalam menggunakan *QRIS* seperti internet yang tidak kencang dan juga gangguan pada sistem di *Mobile Banking*. Tetapi pada transaksi menggunakan *QRIS* ini sangat disukai dan diterima oleh generasi Z karena sangat mempermudah dan efektif tetapi adapun generasi yang tidak menyukai transaksi ini seperti orang awam ataupun orang yang tidak mengerti akan teknologi dan merasa tidak mendapatkan kepuasan dalam menggunakan transaksi menggunakan *QRIS* ini. Dalam hal ini perbankan harus memperluas pengetahuan masyarakat terhadap kecanggihan yang sudah ada seperti membuat iklan atau spanduk mengenai cara menggunakan *QRIS*. Kepuasan nasabah adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian

tertentu dan pengalaman dalam menggunakan barang atau jasa (Bahrudin & zuhro:2016).

Kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna *QRIS* pada *Mobile Banking* adalah pelayanan yang mudah, tidak berbelit-belit, adanya kenyamanan, kemudahan dan juga efektivitas waktu yang tepat dalam bertransaksi. Oleh karena itu, jika layanan yang disediakan *mobile banking* sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah maka kepuasan dalam penggunaan transaksi digital ini dapat meningkatkan sistem kualitas pada *mobile banking* dalam bertransaksi. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Arianto 2018:83).

Penelitian Husein Anugrah H (2021) Menunjukkan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KC 2 Palangkaraya dan sisanya 96,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Penelitian Rahmathunnisa (2022) menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna QRIS sedangkan pengaruh kemudahan penggunaan tidak dapat memoderasi persepsi manfaat terhadap kepuasan nasabah pengguna QRIS di Bank Syariah KC Banjarmasin. Penelitian Purnama Ramadani Silalahi, Khairina Tambunan, Tryana Ramadhany Batubara (2022) menunjukkan variabel persepsi manfaat baik secara parsial ataupun secara simultan memberikan dampak positif pada variabel keputusan memakai uang elektronik QRIS. Penelitian Oktoviana Banda Saputri (2020) disimpulkan bahwa minimal terdapat satu variabel independen yang berpengaruh signifikan terhadap minat konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran digital, sedangkan berdasarkan pengujian individu (parsial) diperoleh bahwa faktor persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan QRIS, sedangkan faktor persepsi lainnya diperoleh hasil berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan QRIS. Hal ini sesuai dengan hasil odd ratio bahwa kecenderungan atau peluang persepsi manfaat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan QRIS sebesar 99,549 kali. Adanya research gap yang terjadi pada penelitian terdahulu maka

membuat penelitian ini layak untuk dikaji kembali. Dan rendahnya tingkat kemudahan penggunaan akan persepsi manfaat, hal tersebut dapat dilihat pada table 1.1 diatas yaitu pada tahun 2022 pengguna Mobile Banking di Bank Sumsel Babel Capem Parittiga mengalami penurunan. Dengan adanya hambatan ini, sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Secara umum, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemudahan penggunaan *QRIS* pada *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian menggunakan variabel kemudahan penggunaan, kualitas mobile banking, dan persepsi manfaat sebagai variabel independent dan variabel kapuasan nasabah sebagai variabel dependen.

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung adalah BUMD (Bank Usaha Milik Daerah) yang bergerak pada sektor jasa perbankan dibawah naungan pemerintah daerah Oleh karena itudalam menunjang peningkatan nasabah, maka perlunya penilaian mengenai kemudahan penggunaan *QRIS* terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan latar belakang yang telah saya uraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI MANFAAT (*QRIS*) PADA *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN BANGKA BELITUNG CAPEM PARITTIGA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka akan dapat disajikan beberapa rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan *QRIS* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *QRIS* pada *Mobile Banking* di PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung?

2. Apakah kualitas layanan *QRIS* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* di PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung?
3. Apakah persepsi manfaat *QRIS* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* di PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung?
4. Apakah pengaruh penggunaan, kualitas layanan dan persepsi manfaat *QRIS* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *QRIS* pada *Mobile Banking* di PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus 3 (tiga) variabel yaitu kemudahan penggunaan, kualitas layanan dan persepsi manfaat apakah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan QRIS pada Mobile Banking dari Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis dengan konsep metode kuantitatif yang dimana sumber datanya diperoleh dari hasil kuesioner kepuasan nasabah pada Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kemudahan pengguna *QRIS* pada *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan *QRIS* pada *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung.
3. Untuk mengetahui persepsi manfaat *QRIS* pada *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung.

4. Untuk mengetahui secara bersama-sama kemudahan penggunaan, kualitas layanan dan persepsi manfaat *QRIS* pada *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengetahuan dan meningkatkan kemampuan melalui penulisan pada bidang mata kuliah pemasaran dan menerapkan teori-teori tentang pemasaran yang telah diperoleh selama perkuliahan di Politeknik Negeri Sriwijaya dan diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung bagi penelitian selanjutnya.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau pemikiran kepada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Capem Parittiga dalam meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan *QRIS* pada *Mobile Banking*.