

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Mobile Banking

1. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan salah satu fasilitas layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi melalui aplikasi yang terdapat pada *handphone*. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah untuk nasabah. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang dapat mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan, serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas seperti transaksi keuangan, dan mengecek saldo hanya menggunakan *handphone*.¹

2. Langkah-langkah dalam mengakses *Mobile Banking*.

Mobile Banking cara mengaksesnya yaitu dengan menggunakan koneksi internet dan tanpa adanya biaya. Aplikasi dapat diunduh melalui *smartphone* pada *google playstore*. Setelah itu *mobile banking* dapat di install. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan *user ID* dan *password* untuk *login*, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta untuk memasukkan kode otp

¹ Jeffry Z.C Nelwan, “*Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin*,” (Bandung : Media Sains) 2021, 5.

saat menjalankan transaksi. Selain itu, aktivitas layanan nasabah dapat dilakukan dimana nasabah datang langsung ke bank bertemu secara langsung dengan *customer service* untuk *download* aplikasi.

3. Langkah – langkah dalam menjaga keamanan *mobile banking*.

Terdapat beberapa hal dalam menjaga keamanan bertransaksi dalam menjaga keamanan *mobile banking* yaitu sebagai berikut:²

- a. Nasabah wajib mengamankan pin *mobile banking*.
- b. Nasabah bebas membuat pin sendiri, namun apabila pin kita sudah diketahui oleh orang lain, maka segera melakukan penggantian pin.
- c. Apabila *simcard* kita hilang atau dipindahkan kepada pihak lain maka, segera lapor ke bank untuk penggantian nomor *handphone*.

4. Keunggulan dan Kelemahan *mobile banking*.

Aplikasi yang mudah digunakan dengan layanan yang dapat dijangkau dimana saja, selain itu juga murah, aman dan dapat diandalkan. *Mobile banking* dapat diakses langsung oleh nasabah melalui *handphone* dengan menggunakan menu yang sudah tersedia. Selain memiliki kelebihan, *mobile banking* juga mempunyai kelemahan. Kelemahan tersebut dari non teknis *mobile banking*, seperti bahaya apabila orang lain mengetahui pin pengguna *mobile banking*. Kondisi ini bisa berdampak pada tingkat kenyamanan nasabah dan keamanan yang didapatkan oleh nasabah.³

² Murni Anugrah L, *Layanan Jasa Perbankan*, (Yogyakarta : KTSP) 2018. 33

³ Ibid.,.

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Berdasarkan KBBI, pelayanan berasal dari “layanan” maknanya adalah membantu, menyiapkan, mengurus, dan kebutuhan yang diperlukan seseorang. Jadi, pelayanan merupakan upaya memberikan pelayanan terhadap orang lain dengan imbalan. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai aktivitas perusahaan kepada pelanggan secara langsung, sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah dengan terpenuhinya kebutuhan. Selain itu, dimaksudkan untuk mendapat citra baik dari pelanggan terhadap perusahaan.⁴

Pelayanan merupakan setiap segala kegiatan atau kegiatan yang telah ditawarkan oleh perusahaan atau bank atau pihak lain, pelayanan adalah perilaku perusahaan atau bank untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga tercapainya kepuasan oleh nasabah. Kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik yang diberikan oleh perusahaan atau bank untuk memuaskan nasabah melalui penyampaian jasa atau cara memberikan yang melebihi harapan nasabah.⁵

Kualitas pelayanan dijadikan sebagai ukuran dalam tingkat layanan kepada pelanggan. Sementara itu, kualitas pelayanan merupakan

⁴Kasmir, *Pemasaran Bank*, Kencana (Jakarta: Edisi revisi cetakan 3, 2018), 154.

⁵ Popon Srisulilawati, *Kualitas Pelayanan Dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah*, CV. Pena Persada (Jawa Tengah, 2020,11).

kelebihan yang diinginkan dan dikendalikan guna pemenuhan keinginan konsumen.⁶

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang sangat penting dan berfokus pada pemenuhan harapan nasabah. Nasabah akan mencaari kepuasan dan menilai setiap jasa yang diterima dengan bank atau bank. Kualitas pelayanan harus berkualitas pada sebuah lembaga keuangan yaitu pelayanan yang harus mampu berhubungan baik oleh bank terhadap nasabah.⁷

2. Ciri-Ciri pelayanan yang baik.

Dibawah ini merupakan ciri-ciri pelayanan baik yang dilakukan customer service terhadap nasabah, diantaranya sebagai berikut :

- a. Sarana dan prasarana layak pakai.
- b. Sumber daya manusia memadai.
- c. Bertanggungjawab kepada setiap pelanggan sampai kebutuhan.
- d. Melayani dengan cepat dan tepat.
- e. Terwujud interaksi yang baik.
- f. Daya kemampuan dan pengetahuan baik.
- g. Berupaya paham kendala nasabah/pelanggan
- h. Percaya kepada nasabah/pelanggan.

Semua lembaga keuangan ingin mempunyai citra yang baik, dikarenakan dengan hal tersebut para nasabah akan percaya dengan lembaga keuangan dan para nasabah akan menjadi pelanggan setia, selain itu nasabah

⁶Ahmad Guspul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah," Jurnal PPKM UNSIQ 2, no. 1 (2019), 41.

⁷Ibid.,

dengan senang hati akan mempromosikan kepada orang lain untuk ikut bergabung, hal ini akan menguntungkan bagi pihak lembaga. Sehingga lembaga keuangan atau bank dapat meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan jumlah nasabahnya.⁸

3. Indikator Kualitas Layanan Dalam Bertransaksi Online.

Berkaitan dengan layanan online dan kepuasan, terdapat enam hal yang menjadi indikator peningkatan kualitas layanan yakni pertanggungjawaban, efisiensi transaksi, bantuan kepada pelanggan, keamanan pelayanan, kemudahan penggunaan dan performa. Indikator kualitas layanan diantaranya sebagai berikut:⁹

a. Pertanggungjawaban

Pertanggungjawaban merupakan upaya pelayanan yang baik dari segi waktu dan sistemnya. Pertanggung jawaban merupakan bentuk tanggung jawab dari lembaga keuangan atau perusahaan terhadap nasabah. (dalam hal ini yakni pihak PT. BPRS).

b. Efisiensi Transaksi

Efisiensi transaksi adalah kapasitas nasabah mengakses aplikasi dengan mengetahui produk pada bank yang menguntungkan. Dalam meningkatkan efisien, aplikasi harus di *update* agar cepat tanggap, download file juga mudah dan cepat serta fitur yang tercukupi.

⁸Kasmir, *Etika Customer Service*, Raja Grafi (Jakarta, 2005).33

⁹Purnomo, "Layanan SMS Banking Dan Internet Banking Bank Syariah Untuk Meningkatkan Customer Experience," *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis* 8, no. 1 (2020): 7.

c. Bantuan Kepada Pelanggan

Layanan ini merupakan bantuan awal kedatangan nasabah dengan memberikan pemahaman kepada nasabah atas sebab akibat yang dialami. Serta mengetahui keuntungan dan resiko yang akan terjadi.

d. Keamanan Pelayanan

Keamanan dapat ditunjukkan kepada nasabah harus terbebas mengenai risiko dan kerugian yang dialami oleh nasabah, meskipun transaksi yang dilakukan secara online, nasabah wajib mendapatkan kepastian melalui fisik, finansial, dan kepercayaan diri.

e. Kemudahan Penggunaan

Alamat website dapat diakses secara sederhana dan mudah, dikarenakan menjadi bagian dari kemudahan penggunaan website.

f. Performa

Performa ini dimaksudkan sebagai ciri utama yang berdasarkan pada kebutuhan fungsional, bukan dari preferensi tidak langsung. Bank juga dapat mengupayakan layanan online dengan kualitas yang baik, cepat, tanggap dan sesuai kebutuhan nasabah.¹⁰

¹⁰Ibid.,15