

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era industri 4.0 sekarang ini persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat dan kompetitif berkat cepatnya perkembangan teknologi. Para pelaku usaha berlomba-lomba untuk menghadirkan produk serta layanan yang mudah, cepat dan dengan harga yang kompetitif dengan para pesaingnya, baik itu pemain baru maupun perusahaan yang sudah berdiri lama.

Berbagai perusahaan perbankan khususnya di Indonesia berusaha untuk menghadirkan produk yang terbaik serta pelayanan yang terbaik demi kepuasan nasabah dan bertujuan akhir supaya nasabah tersebut loyal terhadap bank tersebut. Nasabah yang loyal dapat mengangkat citra, brand dan utamanya sebagai tolok ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Untuk menciptakan loyalitas nasabah sebuah bank tentu saja tidak mudah. Diperlukan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah pada masa kini, utamanya adalah meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Kualitas layanan tersebut dapat meliputi produk digital banking atau mobile banking yang mudah diakses nasabah, kemudian tidak kalah penting peran dari frontliner sebuah bank seperti teller dan customer service dalam memberikan layanan yang memuaskan bagi nasabah sehingga memunculkan pengalaman yang berbeda dan kepuasan bagi nasabah, serta *handling compliance* yang baik nasabah.

Di Indonesia ada banyak jasa perbankan baik swasta maupun badan usaha milik pemerintah atau BUMN. Salah satunya adalah PT. Bank Mandiri (persero) yang merupakan salah satu bank BUMN terbesar di Indonesia. Saat ini Bank Mandiri sedang berkompetisi dengan bank-bank lain berusaha menghadirkan kualitas pelayanan terbaik untuk memberikan kepuasan kepada nasabah dengan tujuan nasabah menjadi loyal menggunakan produk dan jasa dari bank Mandiri. PT Bank Mandiri Tbk (BMRI) terpilih menjadi salah satu bank terbaik di dunia 2020 World's Best Bank 2020) versi Global Finance. Bank Mandiri mengalahkan ratusan bank dari Indonesia dan bersanding dengan para bank jawara di wilayah Asia Pasifik, seperti DBS Singapura, SMBC Jepang dan Commonwealth Bank dari Australia.

Tabel 1.1
Bank terbaik di Asia Tenggara versi Global Finance.

BEST BANKS 2020 SOUTHEAST ASIAN COUNTRIES	
BRUNEI	BAIDURI BANK
CAMBODIA	ABA
INDONESIA	mandiri
MALAYSIA	Maybank
MYANMAR	C B BANK
PHILIPPINES	BDO Unibank
SINGAPORE	DBS
THAILAND	Bangkok Bank

Sumber : Global Finance

Prestasi tersebut dikarenakan berbagai faktor, kepercayaan nasabah, kualitas layanan, kualitas sumber daya manusia, teknologi, dan lain-lain. Namun pada tahun 2021 Bank Mandiri menempati urutan ke-4 Bank terbaik di Indonesia dibawah Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Central Asia (BCA) dan Bank DBS (Singapura). Hal tersebut menjadi bukti bahwa untuk mempertahankan posisi teratas diperlukan konsistensi dalam melayani nasabah.

Menurut (Abror et al., 2019) kualitas layanan adalah nilai yang dirasakan pelanggan dari layanan dengan membandingkan kualitas layanan yang dirasakan dan harapan layanan. Kualitas layanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kualitas layanan yang memuaskan konsumen akan menjadi promosi yang efektif media, khususnya mengenai penyampaian informasi positif melalui mulut ke mulut tentang penyedia layanan, dengan meningkatkan pembelian kembali dan menarik pelanggan baru (Asnawi et al., 2019). Kualitas layanan memang berperan penting dalam menentukan loyalitas nasabah kerana apabila nasabah merasa

tidak dilayani dengan memuaskan akan menimbulkan citra negatif bagi sebuah perusahaan perbankan dan tidak menutup memungkinkan seorang nasabah akan memindahkan uangnya ke bank lain. Selain kualitas layanan diperlukan fasilitas lain yang diperlukan untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan, diantaranya adalah layanan ATM dan layanan *mobile banking*.

Pada Juni 2013 Bank Mandiri sudah mempunyai 1.811 kantor cabang dan sekitar 11.812 ATM yang tersebar merata di 34 provinsi di Indonesia tanpa terkecuali. Dan pada tahun 2020 bertambah menjadi 13.176 ATM yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. PT Bank Mandiri Tbk (BMRI) menargetkan pengguna aplikasi mobile banking atau Livin' by Mandiri, yang merupakan layanan mobile banking bisa mencapai 10 juta orang. Pada Juli 2021 penggunaan Livin' by Mandiri sejak *launching* Maret, *downloader user* yang aktif sudah 7,1 juta, target di atas 10 juta. Menunjukkan *on the right track, digital* ritel kata Direktur Treasury & International Banking Bank Mandiri. Total transaksi kuartal pertama tumbuh 39% senilai Rp 341 triliun. Tren berubah, melihat dari sisi *e-commerce* diperkirakan bisa berlipat 1,5 kali pada 2025. Catatannya, transaksi menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri menghasilkan angka yang lebih tinggi dibanding dengan transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Pada kuartal pertama 2021, transaksi di ATM sebesar Rp 200 triliun, sementara transaksi melalui Livin' by Mandiri yang mencapai Rp 341 triliun.

Data tersebut menjadi bukti layanan ATM service dan mobile banking service dalam menunjang kebutuhan nasabah saat ini. Pada sebuah industri yang berbasis jasa, kemampuan memberikan pelayanan yang baik dan fasilitas penunjang yang memadai penting untuk mempertahankan nasabah lama dan menarik nasabah baru. Berbagai penelitian telah menemukan hubungan yang sangat positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dan kemudian antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Islam et al., 2020).

Penelitian ini merupakan replikasi dan ekspansi dari jurnal (Islam et al., 2020). Penelitian tersebut dilakukan di negara Bangladesh yang meneliti tentang pengaruh kualitas layanan yang meliputi *variabel reability, responsiveness, visibility, employee* dan *access to service*. Meski studi telah mengumpulkan data dari kota-kota besar di Bangladesh, tetap saja generalisasi dari temuan penelitian mungkin tidak berlaku untuk negara lain. Jadi, silang sampel negara dan teknik penelitian longitudinal dapat

diadopsi dalam studi mendatang untuk tujuan evaluasi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan perbankan untuk hasil yang lebih komprehensif dan kuat. Batasan lain dari studi ini adalah pertimbangannya mengukur kualitas layanan layanan perbankan umum. Karenanya, studi di masa depan mungkin saja tertarik untuk mengukur kualitas layanan anjungan tunai mandiri (ATM) atau layanan internet perbankan dari berbagai organisasi keuangan dalam konteks lintas negara.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dengan membuat penelitian yang bersifat replikasi dan ekspansi variabel sesuai dengan saran penelitian lanjut dan mengajukannya dalam bentuk penelitian yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, *ATM Service* dan *Mobile Banking Service* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek**”.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis membuat batasan ruang lingkup permasalahan yaitu mengenai kualitas pelayanan, *ATM Service*, *Mobile Banking Service* dan pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) area Jabodetabek. Penelitian ini merupakan replikasi dan ekspansi dari penelitian (Islam et al., 2020) yang melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah perbankan di negara Bangladesh. Dalam penelitian tersebut menganalisis tentang kualitas layanan yang terdiri dari *variabel reability, responsiveness, visibility, employee commitment, access to service* dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah. Akan tetapi dalam penelitian itu pula terdapat saran penelitian lanjut agar melakukan ekspansi variabel terutama mengenai layanan *ATM service, mobile banking service* dan saran penelitian di negara yang berbeda. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis membuat ruang lingkup masalah yakni analisis kualitas layanan (*reability, responsiveness, visibility, employee commitment, access to service*), layanan *ATM service, mobile banking service (Livin by mandiri)* dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri (Persero) area Jabodetabek. Akan tetapi, dalam penelitian ini tidak terdapat faktor *religiosity* atau SARA dan penelitian ini dilakukan pada nasabah bank konvensional bukan bank yang berbasis syariah.

1.3 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar identifikasi masalah diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah *reability* dalam kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek?
2. Apakah *responsiveness* dalam kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek?
3. Apakah *visibility* dalam kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek?
4. Apakah *employee commitment* dalam kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek?
5. Apakah *access to service* dalam kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek?
6. Apakah *ATM Service* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek?
7. Apakah *Mobile Banking Service (Livin by Mandiri)* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulis melakukan penelitian berdasar permasalahan diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *reability* kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *responsiveness* kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *visibility* kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *employee commitment* kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *access to service* kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif layanan *ATM service* mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek.

7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *Mobile Banking Service (Livin by Mandiri)* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara akademis dan praktis yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai kualitas layanan, *ATM service* dan *mobile banking service* terhadap loyalitas nasabah dalam perkembangan ilmu pengetahuan, pelaku akademisi atau organisasi yang terkait dengan konteks penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi para pembaca secara keseluruhan khususnya bagi PT. Bank Mandiri (Persero). Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam menerapkan strategi dan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan loyalitas pada nasabah.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Proposal Penelitian ini, penulis menyusun sistematika secara umum sehingga mudah dipahami oleh pembaca juga memudahkan pembaca dalam pengambilan kesimpulan yang diharapkan. Sistematika Penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis memberikan penjelasan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, ruang lingkup masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang penjabaran teori yang digunakan pada analisa berorientasi objek yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai objek penelitian, desain penelitian, metode pengambilan sampel, operasionalisasi variabel dan metode pengambilan data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV ini penulis memberikan penjelasan mengenai proses pengambilan data, pengolahan data dan menjelaskan hasil dari pengolahan data pada penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang hasil pengolahan data, pembahasan atas variable-variabel yang diteliti dan memberikan saran untuk penelitian-penelitian di masa mendatang.

