BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi saat ini sedang gencar di kembangkan untuk terus dapat berinovasi dan akan selalu menjadi kebutuhan manusia di setiap saat. Manusia juga dituntut untuk terus dapat mengikuti perkembangan zaman agar tidak tertinggal dengan zaman yang semakin canggih. Maka dari itu Manusia dengan teknologi saat ini harus bisa berkesinambungan karena memunculkan simbol mutualisme .Selain itu, Dunia Perbankan saat ini juga bersaing dalam teknologi terutama *mobile banking* yang diciptakan oleh masing-masing Bank baik Bank BUMN,BUMD maupun Swasta. Persaingan ketat dalam dunia *finance technology* pada saat ini juga tidak dapat dipungkiri dan dihindarkan. Yang pada akhirnya masyarakat akan terus didorong dalam hal apapun melalui online atau digital. Maka dari itu setiap bank berlomba-lomba dalam finance technology agar dapat menarik minat nasabah dalam mengadopsi aktifitas perbankan yang nasabah inginkan.

Dengan kata lain, *mobile banking* merupakan kombinasi optimal dari total aktivitas bank melalui pemanfaatan teknologi informasi modern yang menyediakan semua layanan berdasarkan kebutuhan nasabah (Feng Li et al ,2021).*mobile banking*juga digambarkan sebagai saluran untuk membantupelanggan untuk berkomunikasi dengan bank melalui perangkat seluler, yaitu telepon seluler atau asisten digital pribadi (Mohamed Asmy Bin Mohd Thas Thaker et al, 2018).*Mobile banking* adalah fasilitas perbankan yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi online. Lewat aplikasi mobile banking, nasabah tidak perlu ke ATM untuk transfer atau transaksi lain, seperti pembayaran cicilan dan lain-lain. *Mobile banking* ini mirip dengan *SMS Banking*. Namun, *mobile banking* menawarkan lebih banyak fitur transaksi. Selain itu, penggunaannya lebih mudah karena nasabah hanya menggunakan *smartphone*.

Mobile banking sudah banyak digunakan pada *smartphone* seperti *Android* dan pengguna *Apple*. *Mobile Banking* ini juga sangat membantu dalam beberapa aktivitas untuk meningkatan efisiensi,efektivitas dan produktivitas bagi

Pengaruh Kualitas Layanan..., Nabella Ritska Doherty, Ma.-IBS, 2021

masyarakat khususnya yang memiliki aktivitas yang padat.karena *mobile banking* juga memberikan pelayanan prima tanpa batas waktu dan ruang untuk mempermudah transakasi serta mengurangi beban kerja perbankan untuk meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi daninformasi.*Mobile banking* dapat menghilangkan batas fisik bank dan waktu operasional bank yang terbatas.Dan *mobile banking* juga dapat di akses dari tempat mana saja tanpa harus terikat karena online 24 jam namun harus menggunakan pendukung seperti internet ataukuota. Kegunaan Mobile Banking sendiri biasanya terdapat fitur-fitur terutama transfer ke sesama bank atau ke Bank Lain, Bayar Listrik, Tagihan, dan lain sebagainya tanpa harus datang ke cabang dan antri.

MOBILE BANKING

BRAND	TBI 2021	
m-BCA	47.5%	TOP
BRI Mobile	17.0%	TOP
BNI Mobile	14.0%	TOP
m-Banking Mandiri	12.9%	
CIMB Niaga Mobile	4.1%	

*** Kategori online dan offline**

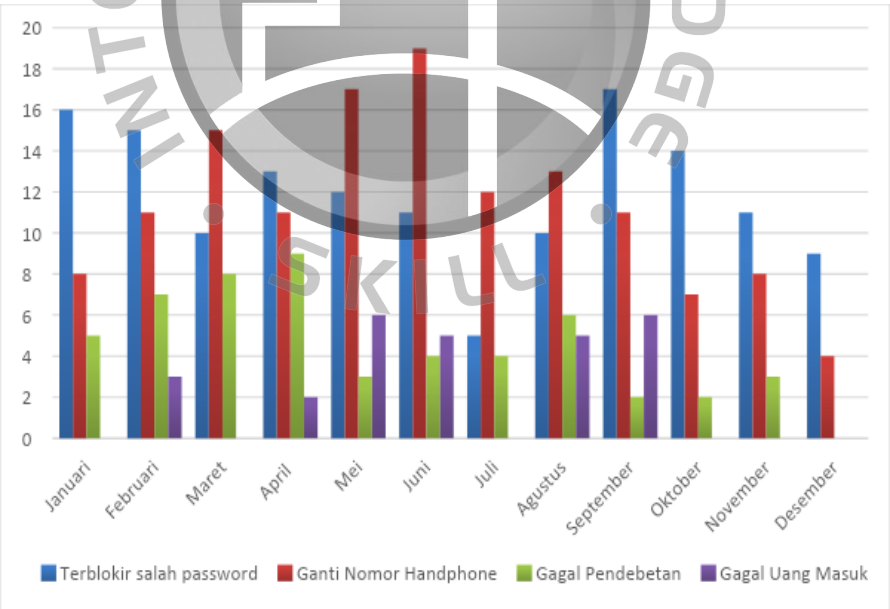
Gambar 1.1
Top Brand Index E -Channel Mobile Banking Fase I 2021

Sumber :top brand-award.com (2021)

Berdasarkan data yang diperoleh pada situs topbrand-award.com terdapat urutan *mobile banking* yang dimiliki oleh para pengguna *mobile banking* selama Fase 1 di tahun 2021. Di tahun 2021*mobile bankingBank Central Asia* (BCA) menempatkan posisi pertama dengan nilai 47,5% menurut Top Brand Award pada Top Brand Index.Kemudian*mobile bankingBank* Rakyat Indonesia (BRI) menduduki posisi kedua dengan nilai 17,0% menurut Top Brand Award pada Top Brand Indeks. Selanjutnya *mobile banking* Bank Negara Indonesia (BNI) berada di posisi ketiga dengan nilai 14,0%. Dan Bank Mandiri berada di posisi keempat dengan nilai 12,9%. Serta Bank *Commerce International Merchant*

Bankers(CIMB) menduduki posisi terakhir yaitu dengan nilai 4,1%. Menurut Gambar Di atas, dengan banyaknya mobile banking yang dimiliki oleh masing-masing bank dengan keunikan dan kelengkapan fitur yang dapat membuat nasabah merasa tertarik hingga merasa puas dan ingin melanjutkan pemakaiannya secara rutin atau berlanjut.

Karena Bank Mandiri masih berada di posisi keempat padaTop Brand Index, maka kualitas mobile banking Bank Mandiri perlu diperhatikan karena merupakan kunci utama untuk menarik minat nasabah dalam penggunaan mobile banking Mandiri Online serta mempengaruhi kepuasan nasabah (Gangsar Prawiramulia, 2014). Salah satu kunci utama suatu bank dapat terus tumbuh dan berkembang adalah Penanganan komplain nasabah pada Bank, karena dengan mudahnya untuk berpindah ke bank lain yang dianggap bisa memberikan layanan terhadap komplain dengan baik apabila nasabah merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan.



Gambar 1.2

Keluhan Nasabah terhadap penggunaan Livin' by Mandiri

Sumber: Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas

Dapat dilihat dari diagram diatas, yakni merupakan rekapan keluhan nasabah pada mobile banking *Livin'by Mandiri*di Bank Mandiri KCP Jakarta

Roxy Mas Tahun 2020 yang menjelaskan bahwa Bulan Januari Hingga Desember 2020 mengalami pergerakan dinamis dimana naik dan turun masing-masing jenis keluhan nasabah empat di antaranya adalah terblokir karena salah password, penggantian nomor *handphone* pada mobile banking, Gagal pendebetan dalam transaksi serta gagal uang masuk..Artinya masih terdapat keluhan nasabah dalam penggunaan mobile banking *Livin'by Mandiri* yang masih terjadi. Dan dapat mempengaruhi kualitas layanan mobile banking *Livin'by Mandiri*oleh nasabah.Namun dari keluhan di atas masih bisa di antisipasi . Untuk keluhan terblokir dan penggantian nomor handphone jika sudah dicoba oleh nasabah namun masih belum berhasil maka nasabah bisa langsung datang ke customer service cabang terdekat dalam penangannya. Namun pada keluhan-keluhan nasabahlah yang menjadikan Mobile Banking *Livin'by Mandiri*dapat berkembang menjadi lebih baik lagi dalam berbagai aspek.

Alasan penulis dalam memilih penelitian ini yaitu terdapat beberapa keluhan dari nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas pengguna *Livin'by Mandiri*kemudian alasan selanjutnya adalah pada penelitian sebelumnya pada variabel *efficiency* tidak berpengaruh positif atau tidak signifikan. maka dari itu penulis akan meneliti dan melihat sejauh mana potensikualitas Layanan *Mobile Livin'by Mandiri*terhadap Kepuasan Nasabah denganmodel SERVQUAL(*Reliability,Assurannce, Convenience in Banking, Efficency, Easy to Operate*) yang sebelumnya pernah di teliti oleh peneliti sebelumnya yang berlokasikan penelitiannya di daerah Bandung dan akan di teliti oleh peneliti yang lokasi penelitiannya di Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas.

Kemudian peneliti menggunakan model penelitian skripsi Modifikasi sebagai arah dan sistematika susunan skripsi. Peneliti menggunakan jurnal acuan yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Keputusan Nasabah"(Gangsar Pramuwalia, 2014) dan Jurnal tambahan atau Jurnal pendukung yang ada di penelitian terdahulu BAB 2 Dengan memecah variabel yang sebelumnya tergabung seperti variabel *Reliability and Responsiveness* dan *Assurance and Security*menjadi variabel tunggal yang difokuskanyaitu hanya variabel *Reliability*dan *Assurance.*

1.2 Identifikasi Masalah

1. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masyarakat Kota Bandung dalam pengetahuan terhadap penggunaan mobile banking terlihat baik, namun dalam kepemilikan akun mobile banking berada pada posisi yang buruk (Gangsar Prawiramulia, 2014).
2. Penelitian sebelumnya menunjukkan variabel *efficiency* tidak berpengaruh positif atau tidak signifikan (Gangsar Prawiramulia, 2014).
3. Terdapat beberapa keluhan dari pengguna nasabah mobile banking Mandiri yaitu "*Livin' By Mandiri*".
4. Ingin megetahui potensi kepuasan nasabah melalui metode SERVQUAL.
5. Ukuran Kepuasan Nasabah yang menjadi tolak ukur bagi penilaian kualitas mobile banking.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini batasan objek yang akan dibahas adalah Aplikasi Layanan *Livin' By Mandiri*pada Nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas. Dalam penelitian ini penulis akan mengangkat Objek penelitiannya yaitu Aplikasi Layanan *Livin' By Mandiri*dengan metode SERVQUAL. Pada Penelitian ini penulis akan membahas mengenai " Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi *Livin' By Mandiri*terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas."

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka dapat di ambil rumusan masalah yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh positif *Reliability* dalam layanan aplikasi *Livin' By Mandiri*terhadap Kepuasan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas?
2. Apakah terdapat pengaruh positif *Assurance*dalamlayanan aplikasi *Livin' By Mandiri* terhadap Kepuasan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta RoxyMas?

3. Apakah terdapat pengaruh positif *Convenience in Banking* dalam layanan aplikasi *Livin' By Mandiri*terhadap Kepuasan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas?
4. Apakah terdapat pengaruh positif *Efficiency* dalam layanan aplikasi *Livin' By Mandiri*terhadap Kepuasan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas?
5. Apakah terdapat pengaruh positif *Easy to Operate* dalam layanan aplikasi *Livin' By Mandiri*terhadap Kepuasan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Reliability* dalam layanan aplikasi *Livin' By Mandiri*terhadap Kepuasan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas..
2. Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* dalam layanan aplikasi *Livin' By Mandiri*terhadap Kepuasan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas.
3. Untuk mengetahuipengaruh *Convenience in Banking* dalamlayanan aplikasi *Livin' By Mandiri*terhadap Kepuasan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Efficiency* dalam layanan aplikasi *Livin' By Mandiri*terhadap Kepuasan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas.
5. Untuk mengetahui pengaruh*Easy to Operate* dalamlayanan aplikasi *Livin' By Mandiri*terhadap Kepuasan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan agar bermanfaat bagi akademik, peneliti dan bagi PT Bank Mandiri cabang KCP Jakarta Roxy Mas sebagai berikut ini:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta wawasan tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi *Livin' By Mandiri*terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Manfaat Praktisi

   Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pembaca dan pihak-pihak yang terlibat didalamnya. Khususnya bagi perusahaan PT Bank Mandiri KCP Jakarta Roxy Mas yang diharapkan mendapat manfaat dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi *Livin' By Mandiri*terhadap Kepuasan Nasabah nantinya.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memahami Skripsi dengan lebih jelas maka materi-materi yang tertera dalam Skripsi ini tersusun dengan dikelompokkan beberapa sub bab sistematika penelitian sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hingga sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari penjelasan teori-teori yang berisi tentang landasan teori atau tinjauan pustaka yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi penelitian antara lain penjelasan tentang pemasaran, kualitas layanan, aplikasi *mobile banking,* kepuasan nasabah. Kemudian terdapat kerangka pemikiran, hubungan antar variable penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi pemaparan mengenai objek penelitian kualitas layanan aplikasi *mobile bankingLivin' by* Mandiri. Populasi dan sampel penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, operasionalisasi variable, model penelitian teknik pengolahan data, dan teknik pengujian hipotesis.

BAB IV : ANALISIS PEMBAHASAN

Bab ini berisi pemaparan mengenai Gambaran Umum Objek Penelitian, Analisis dan pembahasan Hasil Penelitian dan Implikasi Manajerial.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimplan dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau rekomendasi tindakan yang perlu di gunakan oleh objek yang bersangkutan untuk kemajuan yang lebih lanjut.