

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Peraturan Perbankan Indonesia No.14 / 26 / PBI / 2012, maka saat ini operasional bank di Indonesia dikelompokkan berdasarkan Bank Umum Kegiatan Usaha (BUKU). Kemudian, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memperbaharui regulasi tersebut dan menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan 6 / POJK.03 / 2016 yang menyangkut kegiatan usaha dan jaringan kantor berdasarkan modal inti bank. Berdasarkan kedua ketentuan tersebut, Bank BUKU didefinisikan sebagai bank umum yang dikelompokkan menurut kegiatan usahanya dan besar modal intinya. Menurut definisi tersebut, istilah BUKU muncul sebagai Bank Umum berdasarkan kegiatan usaha. Tentunya jenis bank BUKU ini tidak hanya cocok untuk bank konvensional, tetapi juga untuk bank umum syariah dan unit usaha syariah, termasuk produk yang mereka sediakan, seperti asuransi dan asuransi syariah. (Otoritas Jasa Keuangan, 2016)

Dikelompokkan menjadi BUKU bank adalah lembaga keuangan yang diberi wewenang oleh Bank Indonesia yang melakukan serangkaian kegiatan komersial, biasanya berupa penghimpunan dana masyarakat, dan mengembalikannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit. BUKU bank menentukan jenis kegiatan usaha yang dapat dilakukan telah mengklasifikasikan kegiatan perbankan menurut modal intinya. Berdasarkan Peraturan Perbankan Indonesia No.14/26/PBI/2012, peraturan Otoritas Jasa Keuangan 6/POJK.03/2016 tentang Kegiatan Usaha dan Jaringan Kantor Berdasarkan Modal Inti Bank.

Melalui klasifikasi ini, bank umum terus didorong untuk meningkatkan modal intinya agar kelasnya juga dapat ditingkatkan. Peningkatan pada kategori ini tentunya akan berdampak pada lebih luasnya kegiatan usaha. Potensi pendapatan yang bisa diperoleh bank akan semakin besar. Saat ini di Indonesia terdapat lima bank umum konvensional yang masuk dalam kategori BUKU 4, yaitu BCA, BRI, BNI, Mandiri dan CIMB Niaga. Artinya, kelima bank ini

cenderung lebih aman dari segi tabungan dan investasi. Kategori bank BUKU 4 awalnya hanya ditempati oleh lima bank terbesar di Indonesia. Namun sejak 2019, dua bank lain telah masuk ke Bank BUKU 4, yaitu Bank Panin dan Bank Danamon.

Berikut ini adalah daftar bank dalam kategori BUKU 4. Banyaknya bank yang menjadi calon anggota baru Bank BUKU 4. Bahkan disebutkan bahwa bank swasta siap masuk peringkat tertinggi setelah Bank Danamon yaitu Bank Mayapada yang bersiap untuk masuk kategori tertinggi, dan Permata Bank. Namun dalam kategori Bank Buku 4 yang akan penulis bahas dalam penelitian ini yaitu mengenai Bank Mandiri.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998. Bank Mandiri telah menjadi bank pilihan nasabah di industri tabungan ritel dengan memberikan pengalaman layanan perbankan yang unik dan prima kepada nasabah. Untuk mencapai pertumbuhan pasar dengan memberikan strategi dan proposisi nilai yang unik untuk setiap segmen pasar, sebagai upaya untuk meningkatkan penggalangan dana masyarakat dengan meningkatkan kemudahan bertransaksi, Bank Mandiri terus mengembangkan jaringan cabang, jaringan elektronik dan jaringan layanan lainnya.

Berbagai upaya dilakukan bank untuk menghimpun dana masyarakat, antara lain dengan menerima tabungan, giro, deposito berjangka, atau bentuk tabungan lainnya. Diantara beberapa jenis simpanan, tabungan merupakan simpanan yang sangat menarik bagi nasabah. Saat ini nasabah sangat hati-hati sebelum memutuskan bank mana yang akan menjadi pilihan investasinya. Bagi bank pengaruh kepuasan nasabah atau calon nasabah menghasilkan keinginan atau minat mereka untuk menggunakan produk yang dijual oleh bank.

Perubahan yang dilakukan Bank Mandiri untuk memajukan perekonomian negara, di masa pandemi virus Corona saat ini, melanjutkan kampanye yang bertujuan untuk membatasi kegiatan sosial guna meningkatkan kualitas layanan. Bank Mandiri sendiri membuka layanan rekening secara online yang akan memudahkan nasabah maupun calon nasabah. Melalui layanan Onboarding Online, Bank Mandiri menerapkan inovasi terbaru mempermudah

proses pembuatan rekening tabungan. Calon nasabah harus menggunakan website pembukaan rekening online atau mendownload aplikasi. Pada saat yang sama, produk tabungan dapat dibuka melalui platform Onboarding Online atau biasa disebut dengan Tabungan NOW. Mandiri Tabungan Now hadir untuk membantu nasabah maupun calon nasabah untuk membuka rekening tanpa harus keluar rumah, sehingga memudahkan mereka dalam mengakses layanan tersebut kapanpun dan dimanapun. Tentunya layanan perbankan seperti ini akan membantu nasabah salah satunya sangat membantu pada kantor Bank Mandiri KCP Tangerang Pondok Benda.

Gambar 1.1 Pertumbuhan jumlah nasabah PT Bank Mandiri
Sumber: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Tangerang Pondok Benda



Gambar 1.1 dapat disimpulkan bahwa pertumbuhan dalam penggunaan produk tersebut meningkat sekitar 65,5%, hanya saja karena produknya sangat baru harus ditingkatkan salah satunya dengan keputusan pembelian dari calon nasabah baru.

E-service quality didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah situs web memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisien dan efektif (Zavareh et al., 2012). Kualitas layanan elektronik memainkan peran yang sangat penting dalam setiap masyarakat, karena telah menjadi dasar bagaimana nasabah

memaknai perbankan online dan, pada akhirnya, bagaimana berinteraksi dan beroperasi dengan layanan online. Pertunjukan kualitas layanan elektronik bagaimana layanan perbankan Internet tertentu dapat melayani dan memfasilitasi transaksi online secara efektif dan efisien (Sasono et al., 2021).

Keputusan pembelian merupakan suatu aktivitas pemecahan masalah yang dilakukan oleh seorang individu ketika meneliti pilihan perilaku yang tepat dari dua atau lebih pilihan perilaku, dan dianggap sebagai perilaku pembelian yang paling tepat dengan terlebih dahulu melalui berbagai tahapan proses pengambilan keputusan (Endah, 2020). Jurnal-jurnal tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa *e-servqual* sangat berpengaruh pada keputusan pembelian. Dalam pembahasan diatas peneliti ingin berfokus pada penelitian mengenai **“ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TABUNGAN NOW. (Studi Kasus nasabah KCP Tangerang Pondok Benda)”**.

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), modifikasi mengacu pada perubahan perencanaan atau perubahan tertentu pada konsep awal. Dalam hal penelitian ini, teori merupakan landasan penting bagi peneliti untuk melakukan penelitian, dan disinilah teori digunakan sebagai acuan dan tanggung jawab atas hasil penelitian. (Guido Famula, 2015)

Pembatasan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan agar penelitian lebih terarah dan lebih mudah dibahas, sehingga dapat mencapai tujuan penelitian. Pembatasan masalah dapat memfokuskan objek apa yang diteliti. Disini peneliti hanya membahas perihal mekanisme pembukaan rekening secara online dalam satu platform OOB (*Online On Boarding*). Peneliti mampu membahas analisis pada keputusan pembelian nasabah maupun calon nasabah pada produk tabungan *Now* Bank Mandiri (Persero) Tbk, Cabang Tangerang Pondok Benda. Serta penjelasan mengenai fitur dan benefit yang didapatkan.

1.3 Identifikasi Masalah

Di masa pandemi virus Corona saat ini, Bank Mandiri melanjutkan kampanye yang bertujuan untuk membatasi kegiatan sosial guna meningkatkan kualitas layanan. Bank Mandiri sendiri telah membuka layanan pembukaan rekening secara online yang akan memudahkan nasabah maupun non nasabah yang ingin memiliki rekening bank Mandiri. Melalui layanan Online On boarding, Bank Mandiri telah menerapkan inovasi terbaru yaitu mempermudah proses pembuatan rekening tabungan dengan menggunakan website pembukaan rekening online tanpa harus pergi ke cabang atau mendownload aplikasi. Pada saat yang sama, produk tabungan dapat dibuka melalui platform Online On boarding (OOB). Dalam penggunaan produk tersebut meningkat sekitar 65,5%, hanya saja karena produknya sangat baru harus ditingkatkan salah satunya dengan keputusan pembelian dari calon nasabah baru.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Adakah pengaruh positif Efficency terhadap E- Service Quality pada keputusan pembelian?
2. Adakah pengaruh positif Fulfilment terhadap E- Service Quality pada keputusan pembelian?
3. Adakah pengaruh positif Trust terhadap E- Service Quality pada keputusan pembelian?
4. Adakah pengaruh positif Site Aesthetic terhadap E- Service Quality pada keputusan pembelian?
5. Adakah pengaruh positif Responsiveness terhadap E- Service Quality pada keputusan pembelian?
6. Adakah pengaruh positif Ease of Use Terhadap E- Service Quality pada keputusan pembelian?

1.5 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan agar penelitian lebih terarah dan lebih mudah dibahas, sehingga dapat mencapai tujuan penelitian. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini membahas analisis *Efficiency*, *Fulfilment*, *Trust Site Aesthetic*, *Responsivness*, *Ease of Use* terhadap *E-Service Quality* pada keputusan pembelian nasabah maupun calon nasabah pada produk tabungan *Now Bank Mandiri (Persero) Tbk*, Cabang Tangerang Pondok Benda.

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah tersebut maka penulis memiliki maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *Efficiency* terhadap *E- Service Quality* pada keputusan pembelian.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *Fulfilment* terhadap *E- Service Quality* pada keputusan pembelian.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *Trust* terhadap *E- Service Quality* pada keputusan pembelian.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *Site Aesthetic* terhadap *E- Service Quality* pada keputusan pembelian.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *Responsiveness* terhadap *E- Service Quality* pada keputusan pembelian.
6. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *Ease of Use* Terhadap *E- Service Quality* pada keputusan pembelian.

1.7 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1.7.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pemahaman yang mendalam terkait pengaruh *Efficiency*, *Fulfilment*, *Trust Site Aesthetic*, *Responsivness*, *Ease of Use* terhadap *E-Service Quality* pada keputusan

pembelian. Sebagai salah satu syarat kelulusan sebagai sarjana manajemen di STIE Indonesia Banking School.

1.7.2 Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi terhadap ilmu Manajemen Pemasaran khususnya pada pembahasan pengaruh E-service Quality terhadap keputusan pembelian serta memberikan pengetahuan baru pada penelitian selanjutnya.

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan skripsi, telah dibuat sistem penulisan yang sistematis, dan perlu ditentukan sistem penulisan yang baik. Sistematikanya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, ruang lingkup masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian, kerangka pemikiran, dan Hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, desain penelitian, metode pengambilan sampel, variabel dan operasional variabel, teknik pengolahan dan analisis data, dan teknik pengujian hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi gambaran umum obyek dari penelitian, analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan serta implikasi manajerial.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi kesimpulan dari penelitian, keterbatasan pada penelitian, serta saran untuk penelitian selanjutnya.

