

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi saat ini sangat berkembang sekali di era sekarang. Layanan digitalisasi di Indonesia begitu marak sekali apalagi ditambah dengan banyaknya *marketplace* yang memanjakan konsumen untuk tetap bisa bertransaksi dan berbelanja secara online dari rumah. Hal ini menjadi pendorong untuk Bank konvensional bertransformasi menuju digitalisasi perbankan. Bank Indonesia juga memantau serta mencatat transaksi ekonomi masyarakat untuk belanja daring / *online*, pembayaran digital, dan akselerasi digital *banking*.

Pada beberapa tahun terakhir ini, pembayaran digital sangat di manfaatkan oleh masyarakat. Hal ini juga karna adanya Pandemi Covid-19 yang terjadi dari awal 2019 dan menyebabkan adanya pengurangan transaksi tunai dengan adanya pembatasan kegiatan diluar rumah. Sebelumnya memang masyarakat terbiasa bertransaksi secara tunai, namun semenjak *pandemic Covid 19* masyarakat dianjurkan melakukan pembayaran non tunai untuk meminimalisir penularan virus akibat penyebaran dari uang tunai yang digunakan. Hal ini menurut perbankan sangat membantu layanan perbankan digital sehingga banyak sekali digunakan ditengah situasi ini.

Layanan perbankan digital adalah sebuah layanan elektronik yang dikembangkan untuk dilakukan optimalisasi pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani transaksi dan kebutuhan nasabah dengan cepat, mudah, sesuai kebutuhannya,

dan dapat dilakukan dimana pun nasabah berada. Layanan perbankan digital memanfaatkan beberapa saluran distribusi antara lain ATM, SMS / *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*. *Mobile banking* juga dapat menghilangkan batas fisik bank dan waktu operasional bank yang terbatas namun memang harus tetap menggunakan pendukung seperti internet atau kuota karena *online 24 jam*.

Kegunaan dari *mobile banking* itu sendiri biasanya terdapat fitur - fitur terutama transfer ke sesama bank atau ke Bank lain, Bayar Listrik, Bayar Pendidikan, Tagihan, dan lain sebagainya tanpa harus datang ke cabang dan antri. Tujuannya guna meningkatkan efisiensi dari sebuah kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank terhadap nasabah. Layanan perbankan digital ini diatur dalam POJK No. 12/2018 tentang sebuah penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh Bank Umum dan POJK No.12/2021 tentang Bank Umum.

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%	

MOBILE BANKING		
Brand	TBI	
m-BCA	47.40%	TOP
BRI Mobile	19.40%	TOP
m-Banking Mandiri	12.90%	TOP
BNI Mobile	11.20%	
CIMB Niaga Mobile	3.80%	

Sumber: Top Brand Award (www.topbrand-award.com)

Gambar 1.1

Top Brand Index E-Channel Mobile Banking 2021 dan 2022

Sumber : *topbrand-award.com*

Berdasarkan data yang diperoleh dari situs *topbrand-award.com* terdapat urutan *mobile banking* yang dimiliki oleh para pengguna *mobile banking* di tahun 2021. Di tahun 2021 *mobile banking* Bank Central Asia (BCA) menempatkan posisi yang pertama dengan nilai 47,5% menurut Top Brand Award pada Top Brand Index kemudian *mobile banking* Bank 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 diposisi ketiga dengan nilai 14,0%. Dan Bank Mandiri berada di posisi keempat dengan nilai 12,9%. Serta Bank *Commerce Internasional Merchant Bankers* (CIMB) menduduki posisi terakhir yaitu dengan nilai 4,1%. Jika kita lihat perbandingan seta adanya perubahan dari posisi Bank Mandiri menjadi posisi ketiga lebih unggul dibandingkan Bank Negara Indonesia (BNI) dengan persentase yang sama seperti di tahun 2021 yaitu dengan nilai 12,9%.

Meskipun Bank Mandiri menduduki posisi ketiga Top Award namun Bank Mandiri perlu memperhatikan Kembali kualitas *mobile banking* Bank Mandiri untuk mempengaruhi manfaat dan kepercayaan nasabah guna mencapai persentase yang meningkat.

E-service Quality sendiri didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah situs web memanjakan atas fasilitas belanja, pembelian, penjualan, dan pengiriman yang efisien dan efektif (Labibah et al., 2019). Salah satu faktor penting dalam keberhasilan kepuasan layanan yaitu kualitas layanan yang diberikan. Dengan kata lain tidak akan cukup jika hanya sebatas apa yang diberikan, tetapi terukur juga pada kualitas pembelajaran yang diberikan. (Noor, 2019).

Alasan penulis dalam memilih penelitian ini adalah Apakah dengan adanya Inovasi Bank Mandiri melakukan Update fitur yang terus berkembang di *Mobile Banking* Livin By Mandiri memiliki manfaat serta kepercayaan nasabah pengguna mobile banking Mandiri yaitu "*Livin By Mandiri*". Kemudian alasan selanjutnya pada Penelitian sebelumnya menunjukkan variabel *Fulfillment* tidak berpengaruh positif atau tidak signifikan (Pujiyanto, 2019). Maka dari itu penulis akan meneliti dan melihat sejauh mana potensi kualitas layanan Livin By Mandiri menjadi ukuran rasa manfaat serta kepercayaan Nasabah yang menjadi tolak ukur bagi penilaian kualitas *Livin By Mandiri* yang terus meningkatkan fiturnya

Kemudian peneliti menggunakan model penelitian skripsi Modifikasi sebagai arah dan sistematika susunan skripsi. Peneliti menggunakan jurnal acuan yang berjudul "*Pengaruh Responsiveness, Easy Of Use, Reliability, Convenience, Fulfillment, dan Security and Privacy terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile*" (Pujiyanto, 2019) dan jurnal tambahan atau jurnal pendukung yang ada di penelitian terdahulu BAB 2 dengan menggantikan tolak ukur *Customer Satisfaction* menjadi Manfaat dan kepercayaan selain itu memecah *Security dan Privacy* menjadi variabel terpisah.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Penelitian sebelumnya menunjukkan variabel *Fulfillment* tidak berpengaruh positif atau tidak signifikan (Pujiyanto, 2019)

2. Ingin mengetahui apakah Inovasi fitur - fitur yang terus berkembang di Layanan *Livin By Mandiri* memiliki manfaat serta kepercayaan nasabah pengguna *mobile banking* Mandiri yaitu "*Livin By Mandiri*"
3. Ukuran rasa manfaat serta kepercayaan Nasabah yang menjadi tolak ukur bagi penilaian kualitas *Livin By Mandiri* yang terus meningkatkan fiturnya

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini Batasan objek yang akan dibahas adalah Aplikasi Layanan *Livin By Mandiri* pada Nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West. Dalam penelitian ini penulis akan mengangkat objek penelitiannya adalah Aplikasi *Livin By Mandiri* dengan mengukur tingkat manfaat dan kepercayaan nasabah dengan tujuh variabel yaitu (*Fulfillment, Responsiveness, Easy Of Use, Reliability, Convenience, Security, dan Privacy*). Pada penelitian ini penulis akan membahas mengenai "Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Manfaat dan Kepercayaan Nasabah Pengguna *Livin By Mandiri* Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (Studi Kasus Pada nasabah KCP Jakarta AKR Gallery West)"

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Apakah terdapat pengaruh positif *Fulfilment* dalam layanan *Livin By Mandiri* terhadap Manfaat dan kepercayaan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West ?

2. Apakah terdapat pengaruh positif *Responsiveness* dalam layanan *Livin By Mandiri* terhadap Manfaat dan kepercayaan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West ?
3. Apakah terdapat pengaruh positif *Easy Of Use* dalam layanan *Livin By Mandiri* terhadap Manfaat dan kepercayaan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West ?
4. Apakah terdapat pengaruh positif *Reliability* dalam layanan *Livin By Mandiri* terhadap Manfaat dan kepercayaan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West ?
5. Apakah terdapat pengaruh positif *Convenience* dalam layanan *Livin By Mandiri* terhadap Manfaat dan kepercayaan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West ?
6. Apakah terdapat pengaruh positif *Security* dalam layanan *Livin By Mandiri* terhadap Manfaat dan kepercayaan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West ?
7. Apakah terdapat pengaruh positif *Privacy* dalam layanan *Livin By Mandiri* terhadap Manfaat dan kepercayaan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas maka penulis memiliki maksud dan tujuan dari penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Fulfillment* dalam layanan aplikasi Livin By Mandiri terhadap Manfaat dan Kepercayaan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* dalam layanan aplikasi Livin By Mandiri terhadap Manfaat dan Kepercayaan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Easy Of Use* dalam layanan aplikasi Livin By Mandiri terhadap Manfaat dan Kepercayaan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Reliability* dalam layanan aplikasi Livin By Mandiri terhadap Manfaat dan Kepercayaan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Convenience* dalam layanan aplikasi Livin By Mandiri terhadap Manfaat dan Kepercayaan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Security* dalam layanan aplikasi Livin By Mandiri terhadap Manfaat dan Kepercayaan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West.
7. Untuk mengetahui pengaruh *Privacy* dalam layanan aplikasi Livin By Mandiri terhadap Manfaat dan Kepercayaan nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan agar bermanfaat bagi akademik, peneliti, dan bagi PT Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi pengetahuan serta wawasan tentang pengaruh kualitas layanan aplikasi *Livin By Mandiri* terhadap Manfaat dan Kepercayaan Nasabah.

2. Manfaat Praktisi

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pembaca dan pihak pihak yang terlibat didalamnya. Khususnya untuk Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West yang diharapkan mendapat manfaat dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi *Livin By Mandiri* terhadap Manfaat dan Kepercayaan Nasabah di masa mendatang.

1.7 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

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

E-Quality Service, Mobil Banking, serta manfaat dan kepercayaan. Kemudian terdapat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi pemaparan mengenai jenis penelitian, sumber data, populasi dan sample, metode pengambilan data, variabel penelitian, metode pengolahan data, metode analisis data, *measurement outer* model, uji reliabilitas, *structural inner* model serta alasan menggunakan PLS.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

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

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau rekomendasi Tindakan yang perlu digunakan oleh objek yang bersangkutan untuk kemajuan yang lebih lanjut