

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Selama beberapa bulan terakhir, dunia telah mengalami pandemi yang mengharuskan pendekatan yang lebih nirkontak dan inovatif untuk melakukan bisnis di semua sektor dan industri perbankan tidak terkecuali. Penyakit virus corona yang dikenal sebagai Covid-19 awalnya didiagnosis di Wuhan, Cina. Penyakit ini ditularkan antar orang secara langsung, tidak langsung (melalui benda atau permukaan yang terkontaminasi), atau melalui kontak dekat dengan orang yang terinfeksi melalui sekresi mulut dan hidung (WHO, 2020). Setelah pandemi, berbagai pemerintah memberlakukan pembatasan perjalanan, karantina, dan dalam kasus ekstrem penutupan perbatasan. Industri perbankan juga diminta untuk menerapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menghentikan penyebaran virus (Mwiya et al., 2022).

Kemajuan teknologi telah mempengaruhi cara organisasi berinteraksi dengan pelanggan mereka untuk memberikan produk dan layanan mereka. Sebagian besar perusahaan telah merangkul kemajuan teknologi dan mengadopsi semua platform yang diperlukan yang dapat digunakan untuk berinteraksi secara efisien dengan dan melayani pelanggan mereka. Salah satu teknologi yang telah dianut oleh industri jasa untuk berinteraksi dan memberikan kepada pelanggan mereka adalah internet. Dengan didorong *social distancing*, sektor keuangan, khususnya sektor perbankan telah mempercepat penggunaan layanan digital keuangan dengan mendorong nasabah untuk mengandalkan perbankan online.

Bank memainkan peran penting dalam pembangunan ekonomi setiap negara dengan menawarkan layanan seperti pinjaman, uang muka, deposito dan transfer uang. Singkatnya, bank menerima uang dari nasabah dalam bentuk deposito dengan suku bunga rendah dan meminjamkan uang ini kepada nasabah lain yang membutuhkannya dalam bentuk pinjaman, cerukan dan uang muka (unit tabungan-defisit) dengan suku bunga yang lebih tinggi (Aslam et al., 2019).

Bank telah merangkul teknologi internet untuk menghadirkan perbankan online yang telah menjadi alat penting untuk perdagangan elektronik yaitu e-commerce (Raza et al., 2020). Mengingat krisis saat ini, orang-orang mengandalkan perbankan online lebih dari sebelumnya dan bank memainkan peran penting dalam memperlambat penyebaran virus corona dengan menyediakan layanan elektronik kepada pelanggan yang akan membantu pelanggan mengakses transaksi bank dalam kenyamanan rumah mereka. Perbankan online adalah bagian dari perbankan elektronik yang terdiri dari beberapa saluran distribusi elektronik (Nazeri et al., 2019). Ini adalah proses pengiriman layanan dan produk perbankan melalui saluran elektronik seperti telepon, internet, ponsel dan lain-lain. Jadi perbankan elektronik adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan tanpa secara fisik mengunjungi kantor bank. Semua istilah berikut mengacu pada berbagai bentuk perbankan elektronik: perbankan komputer pribadi (PC), perbankan online, ATM, perbankan rumah, perbankan seluler, dan perbankan virtual. Kemajuan pesat dalam teknologi internet dan e-commerce telah mengakibatkan persaingan yang tinggi di industri perbankan dan bank telah dipaksa untuk mendorong pelanggan untuk mengadopsi perbankan online. Oleh karena itu,

agar tetap kompetitif dan memperoleh nasabah baru, bank harus menyediakan layanan berkualitas online yang handal dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah, terutama pada saat virus telah menyebabkan pembatasan interaksi tatap muka. Dalam konteks covid-19, pengalaman pelanggan yang unggul berarti kejelasan dan transparansi, dukungan untuk alat digital yang masih belum dikenal banyak pelanggan, dan produk dan layanan online baru untuk pelanggan. Dengan demikian, akan menjadi wawasan bagi para sarjana, praktisi, dan pembuat kebijakan untuk menentukan apakah kondisi khusus pandemi berdampak pada penerapan model kualitas layanan elektronik.

Internet banking sekarang menjadi saluran distribusi dan komunikasi baru di mana pelanggan dapat melakukan berbagai operasi dari jarak jauh. Namun, terlepas dari banyaknya kelebihannya, internet banking masih dihadapkan pada hambatan yang memperlambat penggunaannya oleh nasabah. Di sisi lain, perlu dicatat bahwa kepuasan pelanggan di pasar jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor yang salah satu faktor terpenting adalah kualitas layanan. Padahal, kepuasan pelanggan memiliki hubungan erat dengan kualitas layanan. Kualitas ditentukan oleh pelanggan, bukan oleh produsen atau penyedia layanan. Kualitas produk atau layanan dipengaruhi oleh tubuh fitur-fiturnya yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kesimpulannya dapat dikatakan bahwa kualitas adalah seperangkat karakteristik dan fitur produk dan jasa yang memberikan kepuasan pelanggan (Johan & Sahria, 2021).

Kualitas layanan di bank memainkan peran penting karena kualitas layanan yang lebih baik tidak hanya strategi selektif atau opsional tetapi justru yang

membedakan bank sukses dan yang tidak sukses. Perbankan berbeda dengan industri lain karena hubungan antara klien dan bank lebih lama daripada industri lain. Kualitas layanan pemasaran adalah salah satu faktor terpenting untuk menjaga loyalitas pelanggan. Pelanggan dapat tetap loyal dalam jangka pendek karena program promosi penjualan, tetapi pasti dalam jangka panjang kualitas layanan yang ditawarkan membuat mereka loyal. Jadi, salah satu efek langsung dari penyediaan layanan berkualitas tinggi adalah peningkatan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Efek langsung lain dari kualitas layanan adalah meningkatnya kemampuan bank untuk memberikan layanan yang efektif kepada pelanggan, karena bank telah menemukan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, ini mengurangi atau menghilangkan layanan yang tidak perlu (Noor, 2022)

Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Bank Mandiri merupakan salah satu bank umum konvensional milik pemerintah Indonesia yang memiliki visi menjadi lembaga keuangan Indonesia yang paling diminati masyarakat. Demi menciptakan kepuasan nasabah Bank Mandiri juga memberikan pelayanan elektronik yaitu internet banking atau dikenal secara luas sebagai e-banking untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi selain melakukan transaksi ke kantor cabang dan ATM. Dengan menggunakan e-banking, nasabah Bank Mandiri tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor cabang atau ATM.

Aplikasi mobile banking adalah salah satu contoh bagaimana teknologi dipakai dalam perbankan. Mobile banking merupakan layanan inovatif dalam industri perbankan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memudahkan transaksi nasabah. Di era digital ini, Bank Mandiri menghadirkan aplikasi Livin' by Mandiri sebagai penyempurnaan dari aplikasi Mandiri *Online*. Aplikasi Livin' by Mandiri adalah Financial Super App yang memanfaatkan pendekatan artificial intelligence (AI) untuk menciptakan sentuhan unik dan modern dalam akses layanan keuangan. Bank Mandiri mencatatkan sudah terdapat lebih dari 13 juta pengguna aktif aplikasi Livin' hingga akhir September 2022.

Selain sebagai Super Apps, Livin' by Mandiri juga memiliki beragam WOW fitur untuk mempermudah transaksi nasabah, yaitu Buka rekening hanya 5 menit, menggunakan Liveness dan face recognition yang terkoneksi langsung ke Dukcapil secara cepat dan aman, Layanan Quick Pick untuk transaksi berulang secara cepat, eWallet linkage yang terintegrasi dengan seluruh saldo eWallet secara praktis, on board Livin' by Mandiri hanya menggunakan Kartu Kredit, fitur tarik tunai di ATM tanpa kartu, fitur intip saldo, fitur QR untuk QR Payment menggunakan QRIS, fitur instant e-Money untuk top up kartu e-Money secara cepat dan aman, serta berbagai WOW fitur lainnya yang mempermudah dan mempercepat transaksi harian nasabah.

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah nasabah e-banking meningkat 270%, dari 13,6 juta nasabah pada tahun 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada tahun 2016. Jumlah ini berkembang sesuai dengan perubahan perilaku dan

kebutuhan individu di Indonesia dalam menggunakan inovasi komputerisasi untuk melakukan aktivitas perbankan. Transaksi digital banking diprediksi akan tumbuh sekitar 22,13% menjadi Rp 64.175,1 triliun pada tahun ini. Asal tahu saja, Bank Indonesia (BI) mencatat, nilai transaksi digital tahun 2022 tumbuh 28,72% menjadi Rp 52.545,8 triliun.

Menurut SVP Transaction Banking Retail Sales Bank Mandiri, Thomas Wahyudi, pertumbuhan transaksi Livin by Mandiri Desember 2022 mencapai 62% secara tahunan, dan nilai transaksi tumbuh 47% secara tahunan. Thomas menuturkan, peningkatan yang signifikan tersebut dicapai seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna dan semakin lengkapnya fitur pada layanan Livin by Mandiri. Di antaranya fitur investasi, fitur Livin Sukha yang baru launching di bulan Juli 2022 dan fitur lainnya. Serta transaksi yang paling banyak dilakukan oleh nasabah di Livin by Mandiri adalah layanan transfer kemudian dilanjutkan dengan layanan top up dan purchases, seperti top up pulsa, e-wallet dan juga payment di beberapa market place yang pembayarannya sudah bekerja sama dengan Bank Mandiri.

Thomas mengungkapkan, untuk tahun ini, transaksi Livin' By Mandiri diperkirakan meningkat sebesar 24%. Selain itu, target pengguna Livin by Mandiri di tahun ini ditaksir meningkat 44% secara tahunan. Sebagai gambaran, di tahun 2022, pengguna Livin by Mandiri mencapai 15,8 juta dengan jumlah pendownload Livin by Mandiri sebanyak 22 juta pengguna. Menurut Direktur Utama Bank Mandiri Darmawan Junaedji, pertumbuhan kinerja keuangan Bank Mandiri awal tahun ini turut dipengaruhi inovasi dan strategi digital, salah satunya melalui Super

App Livin' by Mandiri. Nilai transaksi Livin' by Mandiri pada kuartal I 2023 menembus Rp725 triliun, tumbuh 45% dibanding kuartal I tahun lalu. Kemudian layanan Wholesale Digital Super Platform Kopra by Mandiri telah berhasil mengelola lebih dari Rp4.834 triliun transaksi hingga kuartal I 2023. Oleh karena itu, pihak bank selalu memberikan pelayanan yg prima dan responsif, agar mendukung keberhasilan yang diinginkan bank yaitu memberi pelayanan yang berkualitas kepada nasabah.

Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dan ketersediaan fitur terhadap kepuasan pelanggan pengguna Aplikasi Livin by Mandiri pada nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1 dengan mengangkat judul "*Pengaruh Responsiveness, Efficiency, Reliability, Security Terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty Penggunaan Aplikasi Livin by Mandiri Pada Nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1*"

1.2. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan Penelitian sebelumnya berikut ruang lingkup yang akan diteliti dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan sampel nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1
2. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kauntitatif dengan pengguna *Structural Equation Model* yang diolah dengan menggunakan SmartPLS.

1.3. Rumusan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dari rumusan masalah penelitian dengan judul “*Pengaruh Responsiveness, Efficiency, Reliability, Security Terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty Penggunaan Aplikasi Livin by Mandiri Pada Nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1*”, sebagai berikut :

1. Apakah *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1?
2. Apakah *Efficiency* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1?
3. Apakah *Reliability* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1?
4. Apakah *Security* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1?
5. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Customer Loyalty* pada Nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dari rumusan masalah penelitian dengan judul “*Pengaruh Responsiveness, Efficiency, Reliability, Security Terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty Penggunaan Aplikasi Livin by Mandiri Pada Nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1*”, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis *Responsiveness* dapat berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis *Efficiency* dapat berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis *Reliability* dapat berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis *Security* dapat berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis *Customer Satisfaction* dapat berpengaruh positif terhadap *Customer Loyalty* pada Nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menambahkan wawasan terkait *Pengaruh Responsiveness, Efficiency, Reliability, Security Terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty Penggunaan Aplikasi Livin by Mandiri Pada Nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1* dan sebagai bahan referensi peneliti selanjutnya untuk dikembangkan kembali dengan menambahkan beberapa variabel.

1.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam sebagai referensi terkait *Pengaruh Responsiveness, Efficiency, Reliability, Security*, terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pengguna Aplikasi Livin by Mandiri pada Nasabah Bank Mandiri KCP Depok 1 serta diharapkan dapat menjadi acuan perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaannya.

1.6. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi ini maka perlu ditentukan sistematika penulisan yang baik. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi latar belakang yang menjadi dasar dalam penelitian ini. Pendahuluan penelitian memuat latar belakang penelitian, batasan masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan penelitian.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab II penelitian berisi mengenai teori yang mendasari penelitian, tinjauan pustaka, kerangka pemikiran serta pengembangan hipotesis untuk memecahkan masalah terkait bahasan dalam penelitian.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab III menjelaskan tentang bagaimana penelitian ini dilakukan, menguraikan objek penelitian, jenis dan sumber data penelitian, pengukuran yang digunakan, definisi operasional dari variabel penelitian, dan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian.

4. BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi mengenai hasil dari metode yang digunakan selama penelitian serta interpretasi data dan implikasi hasil penelitian ini.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab V merupakan penutup dari penulisan skripsi ini yang berisi pemaparan kesimpulan secara singkat dari analisis dari hasil penelitian serta saran untuk para penelitian selanjutnya.

