

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi yang pesat membawa perubahan signifikan di berbagai sektor industri, termasuk industri perbankan. Transformasi digital perbankan merupakan respon terhadap perkembangan *fintech* dan revolusi digital. Era layanan perbankan digital menghadirkan kemudahan, kecepatan, dan pilihan layanan yang lebih beragam bagi nasabah. Hal ini juga bermanfaat bagi bank dalam meningkatkan efisiensi dan menjangkau nasabah baru. Transformasi ini membawa peluang dan tantangan serta dengan persiapan matang hingga kolaborasi semua pihak, membuat perbankan Indonesia dapat memasuki era baru yang lebih maju dan inklusif. Dalam mewujudkan transaksi ekonomi dan keuangan digital, Bank Indonesia terus melakukan percepatan dalam digitalisasi sistem pembayaran. Pada Oktober 2023, nilai transaksi Uang Elektronik meningkat 17,67% (*Year on Year*) sehingga mencapai Rp41,71 triliun, sementara nilai transaksi digital banking tercatat Rp5.118,89 triliun atau tumbuh sebesar 15,57% (*Year on Year*).

Pada saat ini, layanan perbankan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat luas. Melakukan transaksi perbankan bukan lagi sebuah pilihan, tetapi menjadi suatu keharusan dalam kehidupan sehari-hari. Untuk mempermudah proses transaksi perbankan, telah diperkenalkan sebuah produk inovatif yang berperan penting dalam mendukung berbagai aktivitas nasabah, yaitu layanan *Mobile Banking*.

Mobile Banking merupakan sebuah terminal yang digunakan sebagai *performing balance checks*, transaksi keuangan dan pembayaran. Layanan *mobile banking* merupakan modifikasi dari layanan *internet banking* yang menghubungkan bank dengan nasabahnya dari jarak jauh melalui jaringan *internet*. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet*.

Industri perbankan menyediakan fasilitas *Mobile Banking* sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam buku Tjiptono (2019:378) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kualitas layanan dan produk yang disediakan. Adi et al., (2023: 1-12) menyebutkan bahwa kualitas layanan yang baik adalah ketika nasabah merasa puas dengan layanan yang diterima, bahkan melebihi ekspektasi mereka. Sedangkan kualitas produk adalah sekumpulan ciri-ciri karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang merupakan suatu pengertian dari gabungan daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan pemeliharaan serta atribut-atribut lainnya dari suatu produk.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk meluncurkan layanan *mobile banking* dengan tujuan agar memenuhi kebutuhan nasabah dan memudahkan nasabah dalam berinteraksi dengan berbasis digitalisasi. PT Bank Negara Indonesia

(Persero) Tbk mengadakan layanan *mobile banking* dengan nama “BNI *Mobile Banking*”.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk terus mencatatkan pertumbuhan positif terkait layanan BNI *Mobile Banking*. Hal tersebut sejalan dengan transformasi yang dilakukan BNI dalam upaya mendukung *go digital* dengan terus berinovasi dan meningkatkan layanan perbankannya melalui teknologi yang terdepan dan ramah pengguna. Catatan positif tersebut salah satunya terlihat dari pertumbuhan pengguna BNI *Mobile Banking* pada Februari 2023 yang mencapai 14,03 juta user. Jumlah tersebut melonjak 25% (*Year on Year*) jika dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya yang sebanyak 11,22 juta user. Selain itu, jumlah transaksi BNI *Mobile Banking* juga tercatat mengalami kenaikan. Pada Februari 2022, terdapat 104.013.906 transaksi dilakukan melalui BNI *Mobile Banking*. Sementara pada Februari 2023, jumlah transaksi meningkat 9,8% menjadi 114.214.069 transaksi.

Kenaikan tertinggi kinerja BNI *Mobile Banking* periode Februari 2023 terdapat pada nilai transaksinya. BNI mencatat, nilai transaksi BNI *Mobile Banking* periode Februari 2023 mencapai Rp 155,51 triliun, melonjak 49% (*year on year*) jika dibandingkan perolehan di periode yang sama tahun sebelumnya yang sebesar Rp 104,48 triliun.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bayu Arie Fianto et al. (2021). “Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah” dalam jurnal Jurnal Ekonomi & Keuangan

Islam, Vol. 7 No. 1, *fakulty of economics and business, Universitas Airlangga*, dimensi kualitas layanan yang diteliti adalah kemudahan, keamanan, kenyamanan, desain dan sistem aplikasi. Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *mobile banking* yang terdiri dari keamanan, kemudahan, kenyamanan, desain dan sistem aplikasi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial dimensi kemudahan memiliki pengaruh tertinggi terhadap kepuasan nasabah, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *mobile banking* dapat diakses dimana dan kapan saja, memberikan kemudahan dan tepat waktu.

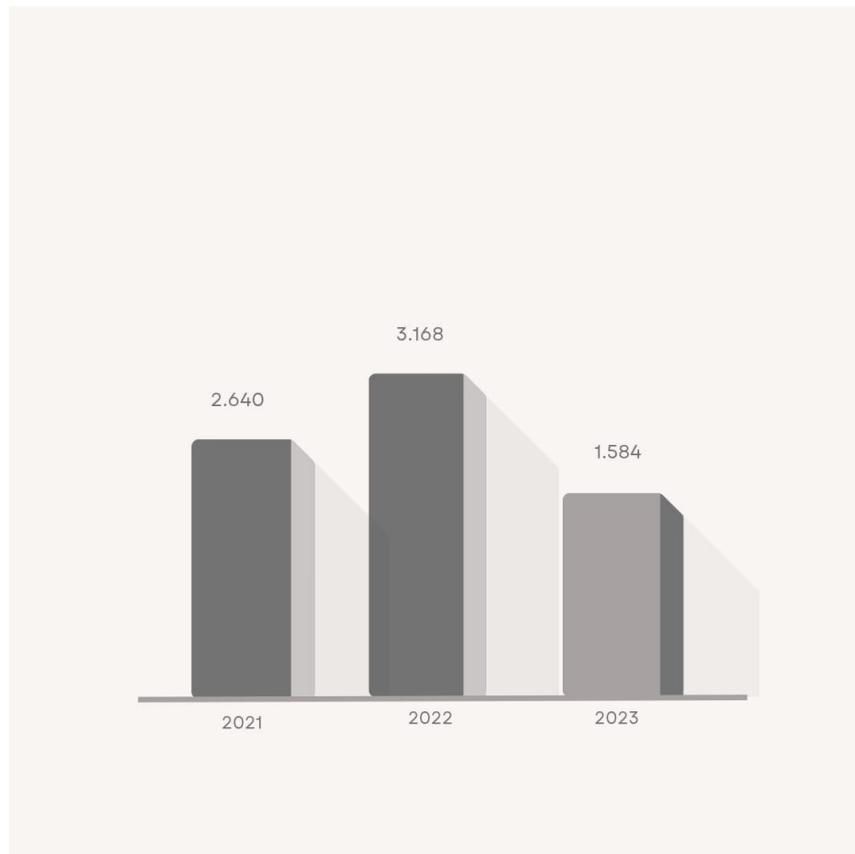
Hadirnya *mobile banking*, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman dan tersedia kapan saja dan di mana saja. Namun dibalik itu semua *mobile banking* juga memiliki kelemahan yaitu seperti adanya nasabah yang kurang memahami dan kurangnya pengetahuan akan kemaudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* serta fitur-fitur *mobile banking* yang mungkin sering mengalami gangguan dikarenakan lemahnya signal internet ataupun mengalami kendala *error* pada bagian sistem sehingga masih banyak nasabah yang menyukai transaksi secara manual dengan mengunjungi langsung *outlet* BNI dan mengantri untuk dapat menghubungi *Customer Service* secara langsung dikarenakan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan nasabah atau tidak sesuai dengan ekspektasi.

Untuk mendapatkan layanan yang berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah terdapat hubungan yang erat antara kualitas

layanan dan kepuasan nasabah. Tolak ukur keberhasilan suatu bank, salah satunya bergantung pada kepuasan nasabah dengan begitu kualitas layanan mendorong nasabah menjalin ikatan dengan bank dan memungkinkan bank menjadi harapan atas kebutuhan nasabah dan secara tidak langsung, dengan adanya keberadaan layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap bagaimana kualitas pelayanan dari segala aktivitas transaksi perbankan yang dilakukan secara *online*, dan apakah nasabah puas atau tidaknya dengan setiap transaksi ataupun aktivitas yang dilakukan secara *online*.

Pada nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya berdasarkan hasil dari wawancara penulis dengan *Customer Service*, mayoritas atau kebanyakan dari nasabah pengguna BNI *Mobile Banking* mengulas mengenai *experience* pelayanan yang diterimanya. Diantaranya mengenai nasabah yang mengalami pemahaman yang awam maupun *customer service* yang sering merasakan keluhan dari nasabah seperti kesulitan ataupun kurangnya keramahan penggunaan dalam menggunakan BNI *Mobile Banking* maupun dari cara kerja sistem aplikasi tersebut. Dengan begitu penulis menangkap adanya keaktifan nasabah dalam menilai kualitas layanan *mobile banking*.

Berdasarkan paparan tersebut mengenai adanya kritis atau komentar mengenai kualitas layanan BNI *Mobile Banking*, dari hasil penelitian awal yang ada dalam bentuk wawancara penulis dengan *customer service*, maka dapat dijelaskan pada grafik dibawah ini:



Gambar 1.1
Jumlah Nasabah Aktivasi BNI *Mobile Banking* PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya
Sumber: Diolah penulis 2024

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang melakukan aktivasi BNI *Mobile Banking* pada tahun 2023 terjadi penurunan nasabah. Penurunan tersebut dikarenakan menurunnya jumlah nasabah yang melakukan pembukaan rekening simpanan, sehingga berdampak pula pada penggunaan BNI *Mobile Banking*, serta dapat diperhatikan juga dari perilaku nasabah yang memang kurangnya pengetahuan akan kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* sehingga nasabah lebih memilih melakukan aktivitas perbankan melalui *customer service*, serta fitur aplikasi yang kurang memadai dikarenakan adanya faktor-faktor gangguan seperti lemahnya signal internet

maupun kendala *error* pada bagian sistem, maka perlu diukur agar kepuasan nasabah dalam menerima layanan dapat tercapai, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan memilih judul Tugas Akhir **“Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kualitas Layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.
2. Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

3. Pengaruh Kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil dari Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat baik kegunaan pengembangan ilmu dan kegunaan praktis, diantaranya yaitu:

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil dari Penelitian Tugas Akhir Ini diharapkan dapat menambah wawasan, pemahaman serta pengetahuan yang baru, diantaranya:

1. Sebagai alat untuk menemukan hal-hal baru yang belum diketahui sebelumnya dalam bidang tertentu.
2. Sebagai bahan pembanding serta mengembangkan teori dan konsep yang sudah ada menjadi lengkap, akurat serta relevan dengan perkembangan zaman.
3. Sebagai alat dalam berkontribusi pada pengembangan metode penelitian yang lebih akurat dan efektif dalam mengetahui fakta-fakta baru dan menguji statistik-statistik tertentu.
4. Sebagai sumber pemecahan masalah dalam berbagai ilmu terutama dalam pemahaman dan pengetahuan dalam bidang Manajemen Pemasaran Bank khususnya dalam materi mengenai pengaruh kualitas layanan *mobile*

banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis merupakan implikasi yang menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan memecahkan masalah secara praktikal atau bisa juga menjadi alternatif solusi dari permasalahan, diantaranya yaitu:

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat penyelesaian Tugas Akhir Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi, memberikan pengalaman dan menambah pengetahuan serta wawasan mengenai dunia kerja khususnya di Industri Keuangan yaitu Sektor Perbankan serta dapat mengimplementasikan secara langsung teori dan praktik yang telah diberikan saat perkuliahan dalam dilaksanakannya penelitian.

2. Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu sumber informasi dan referensi yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan untuk seluruh mahasiswa/i Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Siliwangi.

3. Bagi Perusahaan

Hasil Tugas Akhir ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya sebagai bahan masukan agar semakin berkembang dan menjadikan inovasi-inovasi baru dalam pelaksanaan Kualitas Layanan BNI Mobile Banking.

4. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber atau bahan referensi dan informasi dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya yang berlokasi di Jalan Sutisna Senjaya, Kelurahan Empangsari, Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46112.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari mulai bulan Feberuari s/d bulan Juni 2024.

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2024																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan <i>outline</i> dan rekomendasi pembimbing			■																	
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana Kegiatan			■	■	■															
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal					■	■	■	■												
4	Seminar Proposal Tugas Akhir											■	■								
5	Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan Revisi											■	■								
6	Pengumpulan dan pengolahan data			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir													■	■	■	■	■			
8	Ujian Tugas Akhir, dan Pengesahan Tugas Akhir																		■	■	

Sumber: Data diolah penulis, 2024