

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan. Perbankan Indonesia memiliki banyak produk yang ditawarkan, seperti simpanan masyarakat berupa giro, deposito, tabungan.

Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dibandingkan dengan kompetitornya.

Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepercayaan dan kepuasan dari nasabah. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang mereka harapkan.

Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank). Apabila nasabah selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan nasabah beralih ke bank lain. Nasabah akan cenderung menggunakan kembali bank yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada calon nasabah lain.

Perkembangan pelayanan dalam bisnis jasa perbankan dirasakan sangat pesat, ditunjang dengan kemajuan teknologi yang semakin memanjakan kehidupan manusia. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Terobosan-

terobosan baru produk dan jasa perbankan yang memiliki teknologi yang canggih akan memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, diantaranya melalui media elektronik atau yang dikenal dengan *mobile banking*. *Mobile Banking* merupakan salah satu produk jasa yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Services*) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan.

Bank menyediakan layanan *m-banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi perbankan. Transaksi *m-banking* dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja selama 24 jam tanpa nasabah datang langsung ke bank, terkecuali transaksi setoran dan Tarik tunai.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sendiri merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Di perkembangan era digital seperti ini, layanan *online* menjadi pilihan sebagian besar para nasabah. Hal ini dikarenakan kemudahan dalam melakukan segala jenis transaksi perbankan. Seiring masuknya *smartphone* sebagai perangkat yang sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat saat ini, maka Bank BRI menyediakan fasilitas *Mobile Banking* bernama “BRImo” yang merupakan singkatan dari BRI Mobile

Aplikasi BRImo yang dikeluarkan oleh BRI sendiri memiliki *Rating* 4.8 dari 5.0 pada google Playstore. Ditemukan banyak pengguna BRImo yang mengalami masalah seperti kesulitan menggunakan BRImo, dan terkadang pengguna sering terblokir sendiri pada aplikasi BRImo. Oleh karena itu BRImo dituntut untuk memberikan nilai tambah pada aplikasi yang digunakannya dan memahami bagaimana perilaku dan persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka kembangkan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi perbankan online yang disediakan, akan menjadi rekomendasi bagi BRImo untuk meningkatkan efektivitas dan layanan, sehingga menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di Bank BRI A Rivai dan melihat komentar tentang aplikasi BRImo di PlayStore, peneliti menemukan fakta

bahwa masih banyak terdapat masalah pada aplikasi BRImo. Hal ini dapat terlihat dari seringnya terdapat nasabah yang melaporkan masalah pada aplikasi BRImo ke Bank BRI A Rivai. Dan dilihat dari *review* BRImo di *Playstore*, mengungkapkan bahwa nasabah sulit untuk melakukan aktivitas *Log in*, dan transaksi, serta terdaat kegagalan transaksi yang dilakukan. Hal ini dibuktikan banyaknya *feedback* buruk yang diberikan oleh pengguna.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, penulis tertarik mengadakan penelitian dengan Judul ” **Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi BRImo Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Kapten A. Rivai Palembang**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan secara persial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Kapten A. Rivai Palembang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Kapten A. Rivai Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun objek dalam penelitian yang akan dilakkukan yaitu di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Kapten A.Rivai Palembang. Hal ini dikarenakan objek yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah Bank BRI Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BRImo PT Bank Rakyat Indonesia Cabang A. Rivai Palembang.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BRImo PT Bank Rakyat Indonesia.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Perbankan

Dapat memberikan masukan dan saran pemikiran yang positif mengenai kualitas Pelayanan serta kepuasan kepada nasabah terhadap aplikasi BRImo(Studi pada Bank BRI Cabang Kapten A Rivai Palembang)

b. Bagi Akademisi

Sebagai tambahan literature pustaka di Politeknik Negerti Sriwijaya yang mana nantinya dapat digunakan sebagai untuk studi banding bagi mahasiswa dalam mengambil penelitian lanjutan mengenai permasalahan yang sama.

c. Bagi pembaca

Dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada pengguna Aplikasi BRImo Bank BRI Cabang Kapten A Rivai Palembang.

d. Bagi Peneliti

Sebagai sumber informasi penelitian yang akan datang, serta emberikan ilmu baru kepada penulis tentang aplikasi BRImo.