

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri Perbankan saat ini banyak diminati oleh masyarakat, karena dapat memudahkan dalam pengelolaan keuangan seperti menyimpan uang, berinvestasi, layanan pinjaman dan lainnya. Menurut Kasmir (2016:3), bank adalah lembaga keuangan yang tugas utamanya mengumpulkan uang dari masyarakat untuk mendistribusikan kembali dan memberikan layanan bank lain.

Ketatnya persaingan saat ini, masalah yang tidak dapat dihindari di dunia sebuah industri yang ditandai dengan perubahan yang cepat dalam komunikasi, pengetahuan dan teknologi. Hal ini membuat perusahaan bersaing merebut dan mempertahankan pangsa pasar salah satu sektor yang masuk dalam dunia bisnis, dunia perbankan atau yang lebih sering disebut bank. Oleh karena itu, bank berperan sebagai perantara keuangan dalam faktor penting dalam pengelolaan bank yaitu faktor kepercayaan dari masyarakat. Upaya untuk mengatasi persaingan dengan memberikan layanan yang berkualitas bagi nasabah. Dengan citra yang baik, maka segala sesuatu yang dilakukan oleh perusahaan juga dinilai baik. Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut Arianto (2018:83), kualitas layanan dapat diartikan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pemenuhan harapan pelanggan secara tepat waktu. Kualitas layanan berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh perusahaan selama pelanggan bersama perusahaan. Seperti perbedaan kriteria nasabah dalam memilih perusahaan perbankan, sehingga bank harus berbenah diri layanan terus menerus. Setidaknya melakukan riset pasar keinginan dan kebutuhan pelanggan serta dapat mengevaluasi kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan maka akan meningkat kepuasan nasabah.

Kualitas sangat penting bagi perusahaan, layanan baik maka akan bertahan dan tetap dapat diandalkan pelanggan, Menciptakan kepuasan pelanggan dapat mendatangkan keuntungan termasuk hubungan antara perusahaan dan pelanggan akan harmonis, Pelanggan akan kembali sampai mereka membangun loyalitas kepada pelanggan dan merekomendasi dari mulut ke mulut yang bermanfaat bagi perusahaan. Rusydi (2017: 39) mengklaim bahwa Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan kualitas terbaik dibandingkan dengan pesaing.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tetapi ada juga perusahaan yang belum sempurna menerapkan layanan. Maka dari itu perusahaan harus memperhatikan agar nasabah puas karena layanan sangat berpengaruh dalam kepuasan yang di dapatkan nasabah

Dari riset awal yang penulis lakukan, terdapat data yang menunjukkan Kualitas Layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Iskandar Palembang sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Kualitas Layanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang
Pembantu Iskandar Palembang

No	Keterangan	Hasil
1	Keandalan	Cukup Baik
2	Ketanggapan	Kurang Baik
3	Berwujud	Sangat Baik
4	Jaminan	Cukup Baik
5	Empaty	Baik

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar (2023)

Berdasarkan tabel di atas maka kualitas layanan yang ada di Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar masih terbilang belum baik dari hasil riset yang dilakukan penulis pada Bank BRI KCP Iskandar. Salah satu permasalahan yang ada pada layanan Bank BRI KCP Iskandar yaitu satpam di Bank BRI KCP Iskandar ketika nasabah datang dia tidak memberikan layanan sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedur*).

Di era globalisasi, Perbankan merupakan bagian penting dari sistem keuangan untuk kelancaran kegiatan ekonomi di negara. Hal ini mendorong negara-negara melakukan ekspansi ke luar negeri sehingga menyebabkan persaingan bisnis yang semakin ketat, termasuk perbankan. Untuk mengalahkan pesaing diperlukan inovasi produk, salah satunya adalah pengembangan teknologi informasi. Pentingnya teknologi informasi dalam bisnis tidak dapat disangkal, banyak perusahaan di seluruh dunia ingin menjadi bisnis global dengan berinvestasi dalam *e-commerce*, proyek teknologi informasi lainnya di seluruh dunia.

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi di dunia berkembang sangat pesat, dan internet merupakan salah satu perkembangan yang paling terlihat yang memungkinkan perusahaan untuk menggunakannya. Dalam kegiatan industri modern, mobilitas dan urgensi yang meningkat menyebabkan banyak orang membutuhkan internet yang dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan cepat dan akurat. Maka salah satu aplikasi yang sedang mendapat perhatian adalah *mobile banking*.

Mobile banking adalah salah satu layanan yang memudahkan semua orang yang ingin bertransaksi seperti mengecek saldo rekening, mentransfer, membayar tagihan dan lainnya tanpa harus ke ATM atau bank terdekat. Dalam artian kegiatan yang awalnya harus dengan bantuan *teller* dan sekarang semua bisa dilakukan secara instan melalui *mobile banking*.

Salah satu bank terbesar di Indonesia yang dikelola oleh pemerintah/BUMN (Badan Usaha Milik Negara) adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI), yang menyediakan layanan *m-banking*. Layanan *m-banking* yang diluncurkan oleh BRI dinamakan aplikasi BRImo, aplikasi ini memiliki berbagai macam fitur yang menarik didalamnya. Adapun fitur yang dapat diakses seperti transfer dan tarik tunai, investasi, iuran dan donasi, perjalanan, pajak dan retribusi, top up. Selain itu pembuatan akun di aplikasi BRImo bisa dilakukan secara mandiri oleh nasabah tanpa harus ke Bank, dengan hanya mengunduh/*download* melalui *playstore* dan *appstore* di *smartphone* kemudian registrasi

menggunakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan nomor handphone yang sudah terdaftar pada saat pembuatan rekening di Bank BRI.

Dilansir dari (finansial.bisnis.com, 2022), menurut Direktur Bisnis Konsumer BRI Handayani mengungkapkan *user* transaksi finansial *super apps* BRImo tercatat telah mencapai sebanyak 20,24 juta pengguna hingga Agustus 2022, dengan rata-rata pertumbuhan *user* mencapai 700.000 – 800.000 per bulan. Kemudian, BRI mencatatkan total nilai transaksi digital melalui BRImo sebesar Rp1.567 triliun dengan jumlah transaksi 1.063 juta kali transaksi hingga Agustus 2022. Sampai dengan akhir tahun 2022, BRI memproyeksikan nilai transaksi BRImo tembus Rp2.500 triliun. Kemudian Menurut Corporate Secretary BRI, Aestika Oryza Gunarto menyatakan hingga akhir Desember 2022 tercatat pengguna BRImo telah mencapai sebanyak 23,85 juta user atau tumbuh 68,46% secara tahunan. Sementara itu, sepanjang Januari hingga Desember 2022 tercatat BRImo telah berhasil memproses 1,8 miliar transaksi finansial dengan volume transaksi mencapai Rp.2.669 triliun/tumbuh 98,48% secara tahunan. (keuangan.kontan.co.id, 2023)

Pertumbuhan BRImo yang telah dijelaskan diatas tidak terlepas dari fitur yang ada dalam aplikasi tersebut sehingga memberikan kemudahan bagi nasabah BRI untuk melakukan transaksi. Tujuan pengembangan aplikasi BRImo versi terbaru adalah untuk mempersiapkan *business model* baru ke depan, pergeseran habit nasabah yang sebelumnya bertransaksi melalui unit kerja BRI, kemudian *shifting* ke ATM dan SMS *Banking*, diharapkan ke depan seluruh nasabah mulai bertransaksi melalui *mobile banking*.

Dari riset awal yang peneliti lakukan, terdapat data yang menunjukkan Kualitas Produk *Mobile Banking* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Iskandar Palembang sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Kualitas Produk Mobile Banking pada Bank Rakyat Indonesia Kantor
Cabang Pembantu Iskandar Palembang

No	Keterangan	Hasil
1.	Hasil Kerja	Kurang Baik
2.	Fitur Tambahan	Sangat baik
3.	Keandalan	Cukup baik

4.	Kesesuaian dengan spesifikasi	Sangat baik
5.	Daya Tahan	Cukup Baik
6.	Estetika	Sangat Baik
7.	Kualitas yang dirasakan	Kurang Baik

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar (2023)

Berdasarkan tabel di atas maka kualitas produk yang ada di Bank Rakyat Indonesia belum cukup baik, pada hasil kerja produk dan kualitas yang dirasakan oleh nasabah kurang baik karena ada kendala yang di alami nasabah pengguna BRImo pada saat registrasi pembuatan akun seperti *upload* video rekaman yang dianggap sulit bagi nasabah pengguna BRImo karena sering terjadi eror dan tidak ter *upload* sehingga mengulang kembali membuat rekaman tersebut sehingga kualitas yang di rasa kan oleh nasabah kurang baik.

Penilaian dan ulasan dari pengguna BRImo pada Apple Store, banyak kendala yang alami oleh pengguna mulai dari registrasi pembuatan akun seperti tidak dapat memverifikasi wajah, *upload* video rekaman. Kemudian aplikasi sering terjadi *error* sehingga susah mendapatkan kode OTP dan sekarang ini sedang maraknya penipuan yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab atau yang sering disebut dengan *cyber crime*. Dibalik kemudahan mengakses aplikasi BRImo ternyata ada kelemahan yang membuat nasabah tertipu. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari Channel Youtube Tribun Sumsel, modus penipuan sering terjadi pada nasabah yang kurang memahami aplikasi BRImo sebagai bukti dari pengakuan pelaku penipuan mengatakan bahwa mereka awalnya menelpon korban dengan eangaku sebagai karyawan BRI dan mengatakan bahwa ada perubahan tarif transaksi antar bank apabila korban tidak setuju dengan perubahan tarif tersebut maka pelaku akan memberikan link kepada korban untuk mengisi form yang isinya username dan password BRImo korban. Sehingga akun korban dapat dibuka oleh pelaku dan menguras saldo yang ada di BRImo.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan penggunaan *mbanking* BRI sangat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi namun ada juga kendala. Maka hal tersebut harus dipertimbangkan, karena dapat berpengaruh dengan

kenyamanan dan keamanan yang berdampak terhadap kepuasan nasabah terhadap BRI.

Menurut Sudaryono (2016:18), kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kemudian, Menurut Irawan (2008:59) mengatakan bahwa Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan tingkat manfaat yang dirasakan dengan manfaat yang diharapkan oleh pelanggan.

Berdasarkan penelitian dari Adela (2020), Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan: $Y = 5,200 + -0,048 X_1 + 0,019 X_2 + 0,430 X_3 + 0.282 X_4 + e$. dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat dikatakan bahwa variabel layanan *m-banking* yang meliputi kemudahan penggunaan layanan, keamanan sistem *m-banking*, kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan, dan kecepatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun penelitian dari Nursiana (2015) berbeda dari penelitian sebelumnya, dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kepuasan nasabah tidak dipengaruhi secara signifikan oleh internet *banking*, hal ini disebabkan kesulitan untuk menggunakan internet seperti akses internet yang lamban yang mengakibatkan nasabah kurang tertarik untuk menggunakan internet *banking*, dan akhirnya internet *banking* juga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Maka dari latar belakang yang diuraikan diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *M-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah kualitas produk *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

3. Apakah kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar peneliti lebih terarah maka perlu di buat batasan masalah dalam dalam penulisan skripsi ini. Ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini adalah apakah berpengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Penulisan ini dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui apakah variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar.
2. Mengetahui apakah variabel kualitas Produk *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar.
3. Mengetahui apakah variabel kualitas layanan dan kualitas produk *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Sebagai masukan yang positif mengenai Kualitas Layanan dan Produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar.

2. Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini dapat sebagai tambahan literatur pustaka atau sumber informasi mengenai pengaruh kualitas layanan dan produk *mobile banking* secara parsial dan simultan yang mana nantinya dapat digunakan bagi mahasiswa dalam mengambil

penelitian lanjutan atau pihak yang membutuhkan mengenai permasalahan yang sama.

3. Bagi penulis

Penelitian ini dilakukan penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan dan produk *mobile banking* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Iskandar.