

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Penggunaan teknologi digital di jaman yang serba canggih dan maju ini dapat dikatakan tidak dapat dihindari lagi, segala kemudahan dari berbagai aspek diberikan agar penggunaanya dapat beraktivitas dengan lebih efektif dan efisien. Dapat dilihat dan dirasakan bahwa teknologi digital telah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap manusia, hal ini dapat dilihat dari kegiatan sehari-hari manusia yang tidak dapat terpisahkan dari teknologi, mulai dari bangun tidur hingga saat hendak kembali beristirahat manusia tidak dapat lepas dari penggunaan teknologi digital, baik itu televisi, *smartphone*, *smart tablet*, *smart watch*, hingga *smart refrigerator*.

Perkembangan teknologi digital yang kian pesat ini telah melahirkan aplikasi yang menawarkan layanan perbankan dengan basis internet. Lahirnya *Mobile Banking* ke dalam setiap pribadi yang menggunakannya telah menumbuhkan banyak kemudahan dalam setiap kegiatan transaksi yang dilakukan. Kini, nasabah tidak lagi diharuskan untuk mengantri panjang dan meluangkan waktu yang cukup banyak untuk bertransaksi. Beragam fitur yang ditawarkan dan diberikan oleh *m-banking* telah membuat kegiatan transaksi dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, mulai dari pembukaan rekening yang kini telah dapat dilakukan secara *online*, transaksi jual-beli, pengecekan saldo, pembelian pulsa, pembayaran tagihan listrik, tagihan telepon, hingga tagihan pendidikan, dan masih banyak lagi. Selain dari segala kemudahan dan kepraktisan yang diberikan,

Pandemi Covid-19 juga berpengaruh terhadap tingkat penggunaan *m-banking*, dengan adanya Pandemi Covid-19, masyarakat diharuskan untuk tetap berada di dalam rumah dan kegiatan mobilitasnya pun turut dibatasi, adanya kebutuhan akan barang-barang keseharian serta kebutuhan untuk tetap melakukan pelunasan terhadap tagihan-tagihan menyebabkan masyarakat diharuskan untuk beradaptasi dengan teknologi dan mulai menggunakan layanan perbankan jarak jauh. Kehadiran Pandemi Covid-19 telah mendorong masyarakat untuk

Milleonna Cilenduat Waratu, 2021

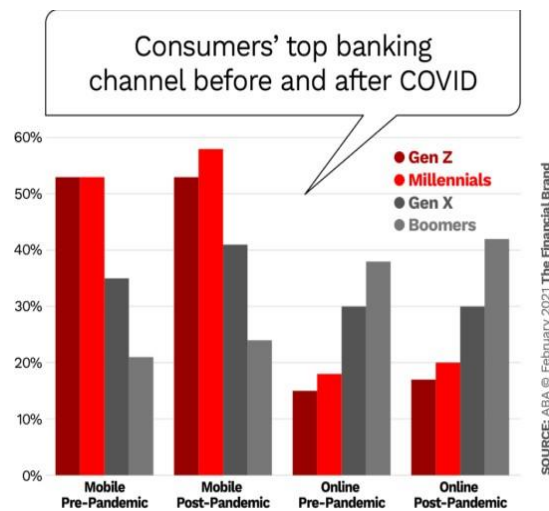
Kepuasan Nasabah BCA Berdomisili Jakarta Selatan Terhadap Kualitas Layanan M-Banking

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, D3 Keuangan dan Perbankan

[www.upnvj.ac.id - www.libraryupnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

mengadopsi kegiatan perbankan dengan cara digital. Hasil dari survei yang telah dilakukan oleh American Bankers Association (ABA) membuktikan bahwa sekelompok pengguna baru *m-banking* merasa lebih nyaman untuk menggunakan fitur layanan perbankan jarak jauh dan lebih memilih untuk melakukan kegiatan transaksi secara *online* daripada pergi ke bank dan melakukan transaksi secara bertatap muka langsung (The Financial Brand, 2021).

Gambar 1. Hasil Survey The Financial Brand (2021)



Sumber: thefinancialbrand.com

Selain itu, survey yang bertajuk Bank Service Excellence Monitor (BSEM) yang telah diselenggarakan oleh Marketing Research Indonesia (MRI) menegaskan bahwa Pandemi Covid-19 telah meningkatkan keinginan masyarakat untuk lebih cepat dalam beradaptasi dengan layanan keuangan digital. Hal ini mendorong para penyedia layanan *m-banking* untuk semakin responsif terhadap kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi dengan cepat, aman, dan mudah. (Kumparan, 2021).

Tabel 1. Performa Terbaik Mobile Banking 10 Bank Tahun 2020-2021

Nama Bank	2020	2021
BNI	96,21	94,92
BCA	95,08	94,88
BRI	91,58	93,42
Mandiri	86,40	87,26
Artha Graha	85,22	82,37
CIMB Niaga	92,15	82,32
BTN	78,70	81,67
BJB	86,43	80,64
Danamon	86,43	80,64
Mega		80,50

Sumber: kumparan.com

Milleonna Cilenduat Waratu, 2021

Kepuasan Nasabah BCA Berdomisili Jakarta Selatan Terhadap Kualitas Layanan M-Banking

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, D3 Keuangan dan Perbankan

[www.upnvj.ac.id - www.libraryupnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

Kualitas layanan yang baik menghantarkan BNI *mobile banking* kepada posisi teratas terhadap kategori bank dengan performa *mobile banking* dan atas usahanya untuk menyempurnakan layanan digital, BNI juga dapat meraih posisi pertama untuk kategori Performa Terbaik Call Center Tahun 2020-2021.

Dengan adanya kualitas layanan yang baik, kepuasan nasabahpun akan ikut terjaga. Kepuasan nasabah berkaitan erat dengan kualitas layanan, kualitas produk, sikap terhadap produk, biaya dan kemudahan dalam mendapatkan produk (Rustanti E. , 2016, hal. 34). Teori tersebut dengan nyata dibuktikan oleh hasil penelitian terdahulu, diketahui dari hasil penelitian tersebut bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Harish, 2017). Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Tingginya tingkat kesesuaian antara harapan dengan kualitas layanan yang diberikan, dapat menciptakan nilai kepuasan yang maksimal.

Penggunaan *mobile banking* adalah salah satu bukti bahwa penggunaan teknologi digital di dalam dunia perbankan merupakan sebuah inovasi perbankan yang membutuhkan jaminan akan pemberian manfaat dalam melakukan transaksi jarak jauh bagi nasabah yang menggunakannya. Fenomena ini mengartikan bahwa dengan hadirnya fitur layanan perbankan jarak jauh menggunakan *m-banking*, kini bank-bank tidak hanya berlomba-lomba untuk semakin memberikan fasilitas layanan yang tercanggih, namun juga berlomba-lomba untuk memberikan layanan *mobile banking* yang terdepan dengan mempertimbangkan kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan fenomena yang ada, didukung oleh teori dan penelitian terdahulu yang terkait, penulis tertarik untuk melakukan penulisan laporan tugas akhir, dengan judul “Kepuasan Nasabah BCA Berdomisili Jakarta Selatan Terhadap Kualitas Layanan *M-Banking*”.

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah apakah kualitas layanan *m-banking* BCA memberikan kepuasan bagi nasabahnya yang berdomisili di Jakarta Selatan?

I.3 Tujuan

Tujuan laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah BCA berdomisili Jakarta Selatan terhadap kualitas layanan *m-banking*.

I.4 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penulisan laporan tugas akhir bagi penulis adalah agar penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan *m-banking*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat penulisan laporan tugas akhir ini bagi Bank BCA sebagai penyedia layanan *m-banking* adalah sebagai acuan dan gambaran mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan *m-banking* sehingga pihak bank senantiasa dapat terus memberikan layanan kualitas yang terbaik bagi nasabahnya. Dan untuk pembaca atau masyarakat luas lainnya, penulisan laporan tugas akhir ini adalah tidak lain untuk menambah pengetahuan dan gambaran mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan *m-banking*.