

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini perkembangan dalam dunia perbankan setiap tahunnya terus mengalami peningkatan diiringi dengan perkembangan informasi dan teknologi sebagai pendukung agar memudahkan dalam melakukan transaksi. Perkembangan yang pesat diiringi dengan persaingan antar bank yang ketat, mendorong perbankan untuk meningkatkan pelayanan melalui investasi teknologi perbankan. Perkembangan teknologi informasi perbankan mengalami perubahan yang mengarah pada layanan digitalisasi perbankan, meningkatnya kapabilitas kemampuan kinerja operasional dan kualitas pelayanan bank terhadap nasabah sehingga menjadikan ini sebagai tujuan dari layanan digitalisasi perbankan.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum Pasal 1 Ayat 4, disebutkan bahwa Layanan Perbankan Digital Elektronik yang dikembangkan dengan memaksimalkan penggunaan informasi pelanggan agar dapat melayani pelanggan secara lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan pengalaman pelanggan, serta dapat dilakukan dengan mudah oleh pelanggan, dengan memperhatikan aspek keamanan.

Banyak bank di Indonesia yang telah mengeluarkan layanan perbankan secara digital seperti *Electronic Banking (e-banking)*. Layanan tersebut membuktikan bank berkomitmen untuk melakukan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan, jumlah pengguna *e-banking* meningkat sebesar 270% dari 13,6 juta pengguna pada tahun 2012 menjadi 50,4 juta pengguna pada tahun 2016. Bank Indonesia membagi layanan *e-banking* menjadi 4 jenis, yaitu *i-banking*, *phone banking*, *SMS banking*, *mobile banking*. Layanan *e-banking* memberikan kemudahan untuk berbagai macam transaksi keuangan yang bisa digunakan dimanapun dan kapanpun hanya melalui menggunakan koneksi *internet*. Dengan itu nasabah bisa menerima pelayanan

dengan mudah dan cepat dalam bertransaksi. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Pada saat ini, *covid-19* sudah meluas di berbagai daerah. Penyebaran *covid-19* semakin tinggi, oleh karena itu nasabah diharapkan melakukan transaksi menggunakan teknologi *e-banking* untuk mencegah meluasnya *covid-19*. Dalam upaya pencegahan meluasnya *covid-19*, pemerintah telah mengatur kebijakan *social distancing* dan *stay at home* yaitu kebijakan dalam menghambat meluasnya wabah dengan menjaga jarak antar masyarakat dan membatasi aktivitas di luar ruangan. Dengan berkembangnya teknologi dan informasi dalam dunia perbankan, masyarakat terbantu termasuk penggunaan *mobile banking*, dengan adanya *mobile banking*, jika masyarakat ingin melakukan transaksi saat ini tidak membutuhkan bank, cukup dengan *mobile banking* bisa melakukan berbagai jenis transaksi.

Dalam aktivitas kehidupan masyarakat tidak lepas dari aktivitas transaksional. Saat ini sudah banyak fasilitas layanan yang ditawarkan bank untuk membantu nasabah melakukan transaksi, salah satunya adalah fasilitas *mobile banking*. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (BNI) merupakan salah satu bank dengan nasabah terbanyak di Indonesia. BNI meluncurkan *mobile banking* pada tahun 2015. Pada tahun 2020, jumlah pengguna BNI *Mobile banking* sebanyak 7.786.849 pengguna, meningkat 59,6% dibandingkan jumlah pengguna tahun 2019 yang berjumlah 4.877.738 pengguna. BNI *Mobile banking* menawarkan berbagai layanan transaksi seperti cek saldo, transfer, pembayaran rekening, pembayaran kartu kredit, pembayaran tiket, pembelian, rekening dan lain-lain. BNI *Mobile banking* diharapkan mampu memenuhi kepuasan nasabah.

Kepuasan didefinisikan sebagai ungkapan bahagia atau kecewa seseorang nan timbul pada saat membandingkan kinerja produk yang ekspektasikan pada kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2009, hlm. 139)

Perbankan merupakan perusahaan yang berasaskan prinsip kepercayaan terhadap kualitas layanan perbankan yang efektif dan efisien pelayanan yang dilakukan oleh bank. Mutu pelayanan yang didukung oleh data serta teknologi ialah salah satu komponen dalam memastikan tingkatan kepuasan ataupun ketidakpuasan pelanggan.

Hasil wawancara dengan nasabah BNI KCP UPN Pondok Labu yang bernama Amelia Rosa (2021) mengatakan bahwa kualitas layanan yang baik ialah layanan yang dapat memenuhi aspek kenyamanan, kecepatan, fitur yang lengkap, dan kemudahan penggunaan layanan. Jika semua aspek tersebut dipenuhi maka nasabah akan merasa puas dengan kualitas layanan Bank BNI.

Sementara itu, jawaban wawancara dengan nasabah pengguna *mobile banking* BNI KCP UPN Veteran Pondok Labu yang bernama Cristopel (2021) menyatakan bahwa “Kualitas produk dan layanan *mobile banking* belum sesuai dengan harapannya karena jika dibandingkan dengan bank BUMN lain, fitur dan tampilan yang ditawarkan oleh BNI *mobile banking* masih perlu adanya peningkatan kualitas layanan, tetapi dengan adanya BNI *mobile banking* sangat membantu dan memudahkan dalam melakukan transaksi karena dapat dilakukan dimana saja dan untuk biaya administrasi yang diberikan masih tergolong murah. Sehingga menurutnya BNI *mobile banking* harus meningkatkan kualitas layanannya agar nasabah merasa puas dengan kualitas layanannya”.

Sebagai bagian dari industri perbankan, BNI KCP UPN Veteran Jakarta meningkatkan kualitas produk dan layanan *mobile banking* di dunia perbankan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh pelayanan dan produk yang diberikan. Jaminan kualitas yang diinginkan pelanggan adalah yang terbaik. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Irfan Nurahmadi Harish (2017) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah”, hasil penelitiannya menunjukkan kalau kepercayaan pengguna dan kualitas pelayanan pada *Mobile banking* syariah Bank Mandiri memiliki pengaruh berdampak pada kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka semakin puas pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas maka laporan tugas akhir ini mengangkat judul. **“Analisis Kualitas Layanan BNI *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BNI KCP UPN Veteran Pondok Labu”**.

I.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Layanan *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI KCP UPN Veteran Pondok Labu.

I.3 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir yang diharapkan penulis, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh penulis sebagai dasar penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat kepada pihak Bank BNI KCP UPN Veteran Pondok Labu dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan.