

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Perkembangan teknologi dan informasi tersebut ditandai dengan kemajuan di berbagai bidang, salah satunya dalam bidang bisnis yakni perbankan. (Ariani, 2019) industri perbankan di Indonesia sangat penting peranannya dalam perekonomian. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting di dalam perekonomian suatu Negara sebagai lembaga perantara keuangan, hal ini dikarenakan perbankan merupakan salah satu dari sistem keuangan yang berfungsi sebagai *Financial Intermediary*, yaitu suatu lembaga yang mempunyai peran untuk mempertemukan antara pemilik dan pengguna dana, maka kegiatan bank harus berjalan secara efisien pada skala makro maupun mikro.

Industri perbankan sangat mengutamakan pelayanan dan jasa. Salah satu bentuk layanan perbankan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang tersedia yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* adalah fasilitas layanan perbankan berupa aplikasi yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi langsung melalui *smartphone*. Adanya berbagai kemudahan fasilitas layanan *mobile banking* diharapkan nasabah akan memperoleh kepuasan dalam menggunakan berbagai macam produk dan jasa yang diberikan oleh pihak bank. Setiap bank dituntut untuk menciptakan keunggulan yang berkesinambungan, agar dapat memenangkan persaingan di dunia perbankan. (Nawangasari & Putri, 2020).

Pada masa pandemi COVID-19 ini penggunaan *mobile banking* menjadi focus utama bank bank yang ada di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan dengan penggunaan *mobile banking*, nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi melainkan bisa melakukan transaksi menggunakan *smartphone* nya dimanapun dan kapanpun. PT. Bank Negara Indonesia sebagai salah satu bank terbaik yang ada di Indonesia juga memberi perhatian lebih terhadap layanan *mobile banking* nya (Yanti, 2020).

BNI *Mobile Banking* adalah fasilitas layanan perbankan yang memudahkan nasabah untuk langsung bertransaksi melalui *smartphone* secara aman, mudah, dan cepat. BNI *Mobile Banking* memberikan layanan transaksi saldo, transfer, pembayaran tagihan telepon,

pembayaran kartu kredit, pembayaran tiket pesawat, pembelian pulsa, pembukaan informasi Taplus, pembukaan rekening Deposito, dan lain-lain. *BNI Mobile Banking* juga dapat diaktifasikan dan digunakan untuk bertransaksi di luar negeri .(PT. Bank Negara Indonesia (Persero), 2021)

Diikutip dari (kompas.com, 2021), Survei Bank Service Excellence Monitor (BSEM) 2021 yang diselenggarakan *Marketing Research Indonesia* (MRI) mendapuk *BNI Mobile Banking* menjadi aplikasi penyedia jasa perbankan terbaik.

Aplikasi perbankan milik PT Bank Nasional Indonesia Tbk tersebut menduduki posisi teratas dalam kategori “10 Performa Terbaik *Mobile Banking* 10 Bank Tahun 2020-2021”. Penghargaan tersebut didapat karena *BNI Mobile Banking* dinilai memiliki fitur yang lebih unggul dibandingkan aplikasi sejenis yang dimiliki oleh bank lain. (kompas.com, 2021)



Gambar 1.1 Performa *mobile banking* tahun 2020-2021

Sumber : (kompas.com, 2021)

Berdasarkan gambar tersebut BNI menduduki posisi pertama dengan perolehan sebesar 96,21% pada 2020 dan 94,92% pada 2021, kemudian disusul pada posisi kedua BCA dengan perolehan 95,08% pada 2020 dan 94,88% pada 2021, dan BRI pada posisi ketiga dengan perolehan 91,58% pada 2020 dan 93,42 pada 2021. Berdasarkan sumber diatas disebutkan bahwa tingginya animo pengguna *BNI Mobile Banking* disebabkan oleh fitur-fitur baru yang diluncurkan untuk melengkapi layanan di dalamnya, mulai dari *Biometric Login*, peminjaman dana, pengelolaan tagihan kartu kredit, pengembangan *e-wallet* hingga pengembangan *QR Payment*.



Fathia Nurul

★★★★★ 30 Juni 2021



Kaa, saya mau buat rekening online bni taplus muda, tapi kenapa setiap ambil data di bagian foto selfie,kip, dan ttd error terus, semua perizinan kamera sudah di allow semua, mencoba di hp lain, masih tetap error "tidak bisa mengambil gambar" kaa, mohon diperbaiki yaa apk dan situs nya agar lebih m...

[Ulasan Lengkap](#)

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. 2 Juli 2021

Hai Kak Fathia, mohon maaf atas kendalanya ya dan terima kasih atas review yang diberikan untuk aplikasi BNI Mobile Banking. Mohon lakukan clear cache pada browser yg digunakan terlebih dahulu dan pastikan telah memberikan akses kamera (allow camera) serta gunakan Google Chrome versi terupdate. Silakan dicoba kembali dan semoga lancar Tks. -Yie-



Azmi Fauzan

★★★★★ 1 Juli 2021



kembalikan tampilan yg dulu, update skrg jela... icon nya kotak2, cari menu susah seperti yg berantakan, kurang enak dipandang, masih enak yg dulu warna orange, lebih user friendly

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. 1 Juli 2021

Hai Kak Azmi, terima kasih atas review yang diberikan untuk aplikasi BNI Mobile Banking. Review Kakak menjadi masukan berharga untuk kami dalam melakukan pengembangan aplikasi ini ke depannya. Tks. -Donita-





Rusdi Lamunta

★ ★ ★ ★ ★ 30 Juni 2021



Untuk yang kesekian kalinya, lagi dan lagi saya transfer tapi transaksi tidak dapat dilanjutkan, harap hubungi Bni Call untuk info lebih lanjut, tapi saldo terpotong. sebelumnya sudah kejadian beberapa kali, saya datang ke Bank BNI pertanyakan tapi hasilnya Saldo tidak kembali... Bagusnya tutup...

Ulasan Lengkap

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, 1 Juli 2021

Hai Kak Rusdi, maaf sekali untuk kendalanya. Untuk kendala transaksi transfer saldo berkurang namun tidak sampai ke rekening tujuan, silakan menghubungi BNI Call 1500046 karena membutuhkan verifikasi langsung dengan pemilik rekening. Petugas kami akan segera membantu. Tks -Tamara-

Gambar 1.2 Kumpulan ulasan pengguna BNI Mobile Banking

Sumber : <https://play.google.com/>

Berdasarkan beberapa gambar diatas tentang review dari beberpa pengguna BNI Mobile Banking masih banyak para pengguna yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BNI kepada para nasabahnya dalam menggunakan BNI Mobile Banking. Hal tersebut berbanding terbalik dengan data yang didapatkan dari Survei Bank Service Excellence Monitor (BSEM) 2021 yang menyebutkan bahwa BNI Mobile Banking menjadi aplikasi penyedia jasa perbankan terbaik.

Sebagaimana visi dan misi dari BNI yang sangat mengedepankan layanan, tentunya kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama bni dalam menumbuhkan rasa percaya para pengguna dalam menggunakan BNI Mobile Banking.

E-SERVQUAL menunjukkan pengaruh yang positif serta signifikan terhadap *trust* nasabah BCA Kuta dengan nilai probabilitas 0,000 dan koefisien 0,565. Temuan penelitian ini mendukung penelitian Harris dan Goode (2010) yang menemukan bahwa kualitas layanan online yaitu E-SERVICESCAPE yang terdiri atas dimensi *aesthetic appeal*, *layout and functionality*, serta *financial security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan penggunaan *websites*. Pentingnya perusahaan memahami kebutuhan pelanggan adalah agar dapat

mengembangkan suatu layanan melalui umpan balik yang responsif sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan (Kassim dan Abdullah, 2010).(Chandra et al., 2015)

Perusahaan penyedia layanan *online* harus mampu menumbuhkan rasa percaya nasabah akan keamanan saat menggunakan layanan. Kepercayaan juga dilihat sebagai faktor yang sangat penting dalam proses membangun dan mempertahankan hubungan dalam layanan *online* (Kassim dan Abdullah, 2010). Dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) di dalam *e-servqual* merupakan elemen penting dari pemakaian teknologi komputer, khususnya bagi pengguna baru. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) di dalam *e-servqual* dapat dipahami sebagai alat ukur kapabilitas BPJS Ketenagakerjaan dalam menyediakan layanan yang cepat ketika peserta menghadapi kendala, hal ini didukung oleh Zeithaml *et al.* (2002).

Kepercayaan adalah pendapat subyektif peserta tentang keyakinan mereka untuk dapat menggunakan layanan *online* secara pasti dan lengkap sesuai kebutuhan mereka, hal ini didukung oleh Pavlou (2001). Konsep kepercayaan menjadi suatu isu yang populer dalam bidang pemasaran dengan munculnya orientasi relasional dalam aktivitas pemasaran. Penelitian Kassim dan Abdullah (2010), memperoleh temuan bahwa kepuasan pelanggan di dalam transaksi *e-commerce* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Dengan demikian, keyakinan mengenai keandalan dan kenyamanan merupakan hal yang penting dari kepercayaan.(Ekonomi & Udayana, 2016)

Customer satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust* nasabah BCA Kuta dengan nilai probabilitas 0,000 dan koefisien 0,355. Penelitian Kassim dan Abdullah (2010) memperoleh temuan bahwa kepuasan pelanggan di dalam transaksi *e-commerce* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Penelitian Yeh dan Li (2009) juga memperoleh temuan yang serupa bahwa semakin puas pelanggan maka kepercayaan pelanggan akan layanan *mobile banking* juga semakin meningkat.(Chandra et al., 2015)

Dari beberapa penelitian yang telah diuraikan diatas terdapat *research gap* sehingga penelitian ini menarik untuk diteliti. Dan berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap *e-customer satisfaction* pada pengguna BNI Mobile Banking kantor cabang karawang.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang, maka masalah – masalah yang dapat diidentifikasi kan adalah sebagai berikut:

1. Terjadinya pandemic COVID-19 yang mengharuskan nasabah Bank BNI melakukan transaksinya secara digital tanpa harus datang ke bank
2. Pada tahun 2020-2021 BNI *Mobile Banking* menduduki posisi pertama sebagai performa terbaik mobile banking yang ada di Indonesia
3. Banyaknya review pengguna BNI *Mobile Banking* yang merasa tidak puas terhadap layanan yg ada.
4. Meningkatnya transaksi digital menjadikan nasabah menginginkan pelayanan yang maksimal dari layanan BNI *Mobile Banking*
5. Banyaknya keluhan terhadap penggunaan BNI *Mobile Banking* kepada petugas bank
6. Pendaftaran BNI *Mobile Banking* secara mandiri terasa menyulitkan bagi nasabah
7. Kendala jaringan yang seringkali menyulitkan nasabah
8. Adanya kualitas pelayanan secara *online* yang belum sesuai dengan harapan para pengguna BNI *Mobile Banking*
9. Adanya *trust issue* pada pengguna BNI *Mobile Banking*
10. Banyaknya pengguna layanan BNI *Mobile Banking* yang belum mendapatkan kepuasan dalam penggunaannya.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas dan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai maka masalah dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Bidang kajian penelitian ini adalah bidang ilmu Manajemen khususnya Manajemen Pemasaran
2. Variabel yang diteliti yaitu *e-service quality*, *e-trust*, dan *e-customer satisfaction*, Unit analisa pada pengguna BNI *Mobile Banking*
3. Responden yang di teliti pada masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Karawang
4. Pendekatan menggunakan analisis deskriptif verifikatif

5. Metode analisis yang digunakan adalah metode path analisis
6. Alat bantu Analisis menggunakan SPSS 25 *for windows*

1.4 Perumusan Masalah

Dari permasalahan yang diuraikan pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *e-service quality* pada pengguna BNI *Mobile Banking* di Kabupaten Karawang
2. Bagaimana *e-trust* pada pengguna BNI *Mobile Banking* di Kabupaten Karawang
3. Bagaimana *e-customer satisfaction* pada pengguna BNI *Mobile Banking* di Kabupaten Karawang
4. Apakah terdapat hubungan antara *e-service quality* dan *e-trust* pada pengguna BNI *Mobile Banking* di Kabupaten Karawang
5. Apakah terdapat pengaruh *e-service quality* terhadap *e-customer satisfaction* pada pengguna BNI *Mobile Banking* di Kabupaten Karawang
6. Apakah terdapat pengaruh *e-trust* terhadap *e-customer satisfaction* pada pengguna BNI *Mobile Banking* di Kabupaten Karawang
7. Apakah terdapat pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap *e-customer satisfaction* pada pengguna BNI *Mobile Banking* di Kabupaten Karawang

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang terbentuk, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis, memahami, dan menjelaskan bagaimana *e-service quality* pada pengguna BNI *Mobile Banking* di Kabupaten Karawang
2. Untuk menganalisis, memahami, dan menjelaskan bagaimana *e-trust* pada pengguna BNI *Mobile Banking* di Kabupaten Karawang
3. Untuk menganalisis, memahami, dan menjelaskan bagaimana *e-customer satisfaction* pada pengguna BNI *Mobile Banking* di Kabupaten Karawang
4. Untuk menganalisis, memahami, dan menjelaskan apakah terdapat hubungan antara *e-service quality* dan *e-trust* pada pengguna BNI *Mobile Banking* di Kabupaten Karawang

5. Untuk menganalisis, memahami, dan menjelaskan apakah terdapat pengaruh *e-service quality* terhadap *e-customer satisfaction* pada pengguna BNI Mobile Banking di Kabupaten Karawang
6. Untuk menganalisis, memahami, dan menjelaskan apakah terdapat pengaruh *e-trust* terhadap *e-customer satisfaction* pada pengguna BNI Mobile Banking di Kabupaten Karawang
7. Untuk menganalisis, memahami, dan menjelaskan apakah terdapat pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap *e-customer satisfaction* pada pengguna BNI Mobile Banking di Kabupaten Karawang

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Dari hasil temuan *e-service quality* pada pengguna BNI Mobile Banking, maka secara teoritis dapat dijadikan sumber kajian dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran khususnya dibidang kualitas pelayanan.
2. Dari hasil temuan *e-trust* pada pengguna BNI Mobile Banking, maka secara teoritis dapat dijadikan sumber kajian dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran khususnya dibidang *customer behavior*
3. Dari hasil temuan *e-customer satisfaction* pada pengguna BNI Mobile Banking, maka secara teoritis dapat dijadikan sumber kajian dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran khususnya dibidang kepuasan pelanggan.

1.6.2 Manfaat Praktis

- a. Dengan diketahuinya *e-service quality* pada pengguna BNI Mobile Banking, maka dapat dijadikan acuan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
- b. Dengan diketahuinya *e-trust* pada pengguna BNI Mobile Banking, maka dapat dijadikan acuan bagi perusahaan untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya.
- c. Dengan diketahuinya *e-customer satisfaction* pada pengguna BNI Mobile Banking, maka dapat dijadikan acuan bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan apa yang nasabah inginkan.

