

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Perkembangan teknologi saat ini banyak memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis.

Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mempengaruhi industri perbankan, seperti halnya mobile banking merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi tersebut. Perangkat komunikasi merupakan salah satu contoh dari perkembangan teknologi yang pada saat ini juga dimanfaatkan oleh sektor perbankan. Saat ini sudah banyak bank yang telah menyediakan akses mobile untuk mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan transaksi perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian. Hal tersebut akan cenderung berdampak merugikan bagi para nasabah jika waktu serta peluang bisnis mereka tersita hanya untuk bertransaksi di bank.

Mobile banking merupakan suatu aplikasi penerapan mobile commerce yang berfokus terhadap masalah finansial perbankan, sehingga memungkinkan dilakukannya kegiatan – kegiatan seperti kegiatan yang dapat dilakukan melalui

ATM (Automated Teller Machine) dengan memanfaatkan perangkat mobile. Mobile banking memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan pengecekan saldo tabungan, membayar tagihan maupun melakukan transfer dana ke rekening yang lain. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antre ke kantor cabang perbankan atau mesin ATM, untuk melakukan berbagai transaksi itu. Dengan mobile banking 'segalanya' bisa dilakukan dan dengan sangat mudah. [1]

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BBRI) masuk dalam jajaran elit Top 1.000 Worlds Banks 2020 versi The Banker. BRI berada di urutan 112 dunia naik dari peringkat tahun lalu di 128. Sementara itu di dalam negeri, BRI menjadi nomor 1, mengalahkan PT Bank Mandiri Tbk (BMRI) (urutan 113), PT Bank Central Asia Tbk (BBCA) (urutan 129) dan PT Bank Negara Indonesia Tbk (BBNI) (urutan 180). Dalam risetnya The Banker menyatakan Indonesia telah mencapai pertumbuhan yang kuat dalam catatan bank dunia pada 2020, dengan empat bank yang berhasil membukukan kenaikan modal inti hampir 20% sepanjang 2019. BRI yang menempati posisi tertinggi di Indonesia, dan berada di urutan 112 di dunia dengan modal inti US\$ 14,2 miliar. [2]

Jika dilihat dari peringkat performa Bank BRI berada pada peringkat pertama. Meskipun Bank BRI berada pada peringkat pertama Bank BRI memiliki penilaian yang tidak terlalu baik dalam layanan mobile bankingnya yaitu 3,7 dari 5 bintang jika dilihat di Playstore. Jika dilihat penilaian dari playstore masih di jumpai beberapa kritik pengguna layanan mobile banking BRI, seperti masih dijumpai beberapa bug, sulit dalam melakukan registrasi dan lain lain.

Adanya kesenjangan antara peringkat performa dan kritik yang disampaikan membuat peneliti tertarik untuk melakukan analisis kualitas terhadap layanan mobile banking Bank BRI. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah e-servqual sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima untuk melihat bagaimana pengaruh kemudahan, dan kualitas layanan pengguna mobile banking terhadap minat penggunaan layanan mobile banking di Bank BRI.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Bank BRI Dengan Metode E-Servqual”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis tingkat kualitas layanan aplikasi mobile banking BRI.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual* dengan 5 variabel yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap *User Statisfaction*.
2. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah mereka yang menggunakan aplikasi mobile banking BRI di kota Jambi.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner menggunakan skala likert dengan menggunakan bantuan *google form*.
4. Software yang digunakan untuk pengolahan data adalah SPSS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi mobile banking BRI dengan menggunakan metode *e-servqual*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Dapat membantu pihak bank BRI dalam mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna aplikasi mobile banking BRI.

2. Sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan guna peningkatan layanan aplikasi mobile banking BRI.
3. Sebagai bahan referensi atau rujukan untuk penelitian berikutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini mengemukakan pokok persoalan antara lain latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Landasan teori berisi tentang konsep-konsep keilmuan yang mendasari analisis yang dilakukan yang bersumber dari berbagai literature seperti buku, jurnal dan artikel lainnya di internet..

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model, hipotesis penelitian dan penyusunan kuesioner.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan profil responden, pengujian dan rekomendasi perbaikan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.