

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan bisnis yang terjadi saat ini telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dan ini berlaku untuk bisnis yang bergerak dibidang jasa maupun non jasa. Perkembangan ini juga didukung oleh adanya perkembangan teknologi di era digital saat ini yang membuat persaingan dalam dunia bisnis ini semakin ketat. Untuk bisa bersaing dengan *competitor* lainnya maka setiap perusahaan harus bisa menciptakan produk dan layanan yang berkualitas agar bisa memenuhi kebutuhan ataupun keinginan konsumen maka suatu produk dinilai unggul.

Kualitas layanan adalah atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan mampu sesuai ekspektasi pelanggan [1]. Kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, jika kualitas layanan tidak sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen maka konsumen akan merasa tidak puas dan kecewa dengan kualitas layanan yang diberikan sehingga tentunya konsumen bisa saja berpindah kekompetitor lainnya.

Metode Servqual merupakan suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian pada sector-sektor jasa. Servqual digunakan untuk mengukur atau menganalisa sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengguna atas pelayanan yang diterima atau diperoleh

oleh pengguna. Model servqual didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya.

BNI Mobile Banking adalah fasilitas layanan perbankan yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi langsung melalui hp secara aman, mudah, dan cepat. BNI Mobile Banking juga dapat di Unduh/*Install* melalui *Playstore* dan *Appstore*.

Saat ini BNI Mobile Banking sedang meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah untuk mengetahui permasalahan apa saja yang dialami ketika melakukan transaksi berikut adalah permasalahan yang sering terjadi saat nasabah melakukan transaksi seperti Lupa Mpin, Lupa PassTransaksi, Terblokir, tidak dapat kode OTP saat registrasi, dan aplikasi tidak bisa dibuka.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas layanan pada aplikasi BNI Mobile Banking dengan menggunakan metode **SERVQUAL** yang memiliki lima dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian tentang **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI BNI MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini yaitu Bagaimana menganalisis kualitas layanan yang ada pada aplikasi BNI MOBILE BANKING dengan menggunakan metode Servqual?

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- 1 Penelitian ini hanya dilakukan pada aplikasi BNI MOBILE BANKING.
- 2 Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Servqual.
- 3 Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Kuisisioner.
- 4 Responden dari penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan aplikasi BNI MOBILE BANKING.
- 5 Penelitian ini dilakukan dalam ruang lingkup wilayah kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1 Untuk mengetahui kualitas layanan pada aplikasi BNI MOBILE BANKING.

- 2 Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan aplikasi BNI MOBILE BANKING dengan menggunakan metode Servqual.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

- 1 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penggunaan dan pelayanan dari aplikasi BNI MOBILE BANKING.
- 2 Menambah ilmu dan wawasan penulis melalui penelitian yang dilakukan.
- 3 Menjadi referensi peneliti yang menggunakan metode yang sama.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulis ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal, dll.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis dan pengembangan kuisioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil analisis aplikasi BNI MOBILE BANKING yang telah dilakukan rekomendasi dan diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas dan keamanan aplikasi BNI MOBILE BANKING, kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap kualitas dan keamanan aplikasi BNI MOBILE BANKING agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.