

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Teknologi berubah dengan sangat cepat. Perkembangan teknologi ini tidak hanya mempengaruhi sektor ekonomi, tetapi juga sektor budaya. Perubahan gaya hidup yang terjadi saat ini misalnya Perkembangan gaya hidup serba instan dan nyaman dapat mempengaruhi segala aktivitas manusia, karena dengan gaya hidup serba instan dan nyaman, segala sesuatu dapat dilakukan dengan mudah, cepat, efisien dan praktis. Salah satunya, perubahan teknologi yang berkembang pesat saat ini telah diterima oleh perusahaan perbankan dengan memberikan kemudahan dalam bertransaksi dengan menerapkan teknologi informasi yang canggih seperti Mobile Banking [1] .

Saat ini, banyak perusahaan perbankan juga menggunakan Mobile Banking sebagai layanan online untuk penggunanya. Sebelumnya, pengguna harus pergi langsung ke bank untuk mengirim uang atau menggunakan layanan pengiriman, sekarang cukup gunakan smarthphone, dan aplikasi Mobile Banking untuk mengirim uang. Adanya Mobile Banking dapat membantu pengguna dengan mudah bertransaksi kapan saja, dimana saja tanpa harus khawatir dengan lokasi dan waktu. Mobile banking juga mencakup pembayaran, transfer, history, dan lainnya

Mobile Banking merupakan salah satu layanan perbankan berupa aplikasi untuk smartphone dengan sistem operasi Android dan iOS untuk membantu memudahkan nasabah melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone secara aman, mudah, dan cepat.

PT. Bank Jambi merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Indonesia yang bergerak dibidang penyedia jasa perbankan yang memiliki visi untuk menjadi bank yang berdaya saing tinggi serta berkontribusi nyata secara signifikan bagi pertumbuhan dan pemerataan ekonomi daerah yang berkelanjutan.

Bank Jambi Mobile adalah salah satu aplikasi pengembangan layanan teknologi mobile banking yang dilakukan oleh Bank Jambi melalui divisi pengembangan teknologi. Kemunculan aplikasi ini ditujukan untuk semakin memudahkan masyarakat Provinsi Jambi dalam melakukan pembayaran berbagai tagihan seperti; PLN, telepon, TV Kabel, Internet, PDAM, gas, PBB, e-Samsat, pajak daerah, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan kepada Bank Jambi, hingga saat ini belum ada hasil penelitian yang melakukan pengukuran terhadap kualitas aplikasi Bank Jambi Mobile. Penelitian terhadap tingkat kualitas bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan pengelolaan aplikasi menjadi lebih baik lagi. Dengan adanya indikasi tersebut penulis tertarik untuk meneliti mengenai kualitas aplikasi Bank Jambi Mobile dengan menggunakan metode E-Servqual.

Maka peneliti ingin menguji kepuasan pengguna dengan layanan Mobile Banking Bank Jambi Mobile pada nasabah yang berada di Kota Jambi. Dan penelitian mengenai tingkat kualitas tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk lebih meningkatkan layanan Mobile Banking.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan penelitian untuk tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BANK JAMBI MOBILE MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu Bagaimana Layanan Kualitas Aplikasi Bank Jambi Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-SERVQUAL Bagi nasabah yang berada di Kota Jambi ?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Layanan Mobile Banking yang dianalisis adalah Aplikasi Bank Jambi Mobile.
  - 1) Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode E-SERVQUAL.
  - 2) Mengumpulkan data menggunakan kuesioner Google Forms.

- 3) Penelitian ini dibatasi pada nasabah yang menggunakan Mobile Banking Bank Jambi Mobile Di Kota Jambi.
- 4) Mengelolah data menggunakan SPSS.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah :

- 1 Mengetahui variable E-SERVQUAL yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile Di Kota Jambi.
- 2 Mengetahui variabel E-SERVQUAL yang berdampak pada kualitas layanan pengguna Mobile Banking Bank Jambi Mobile Di Kota Jambi.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Serta manfaat apa saja yang dapat diperoleh dari penelitian tersebut, yaitu :

1. Bagi penulis, memberikan wawasan, menambah pengetahuan; dan pengalaman dengan analisa kualitas layanan khususnya yang berkaitan dengan layanan Bank Jambi Mobile.
2. Bagi Bank Jambi Mobile, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, evaluasi; dan kemungkinan peningkatan jumlah pengguna yang layanan Bank Jambi Mobile.

## **1.5 SISTEMATIS PENULISAN**

Dengan pokok-pokok permasalahan dan metode penulisan di atas maka dibuatlah penulisan ilmiah ini dengan sistematis sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menyebutkan tentang latar belakang masalah yang menjadi topik penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi uraian tentang konsep-konsep teoritis yang dibahas dalam laporan dari situs web, buku, jurnal, dan pendapat ahli yang digunakan sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang kerangka kerja penelitian yang dilakukan pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan untuk analisis kualitas aplikasi Bank Jambi Mobile, analisis data dan alat bantu yang digunakan pada penelitian ini.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, instrumen penelitian, pengembangan kuesioner, dan hipotesis penelitian.

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang menjelaskan profil responden, proses pengumpulan data dari responden, menjelaskan cara menganalisis proses pengumpulan data dari responden dan hasil dari analisis.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi laporan tentang kesimpulan dan saran bagi pengembang aplikasi yang akan datang.