

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibawah instansi BUMN. Dahulunya Bank melayani nasabah secara Konvensional, baik dari segi setor tunai, penarikan uang maupun pembuatan buku rekening. Namun seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, mendorong setiap instansi untuk mengikuti perkembangan tersebut Restanti (2018 ; 1). Salah satu perkembangan teknologi yang digunakan oleh hampir semua kalangan masyarakat yaitu teknologi *mobile* yang saat ini penggunaanya tidak hanya sebagai alat komunikasi, namun bisa digunakan untuk transaksi keuangan. Hal tersebut dapat terjadi karena pada teknologi *mobile* terdapat fasilitas internet yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja, serta juga digunakan untuk mempermudah dan membantu penggunaanya dalam kehidupan sehari-hari, misalnya dengan mengunduh aplikasi Danuri, (2019 ; 117) dengan perkembangan teknoligi yang semakin pesat dan berbagai alat dan teknologi baru yang terus ditemukan semakin meningkatkan efekstifitas dan efisiensi kegiatan manusia.

Aplikasi adalah suatu program yang dirancang oleh programmer yang secara langsung dapat melakukan proses yang digunakan oleh pengguna. Saat ini sudah banyak aplikasi yang dapat dengan mudah untuk diunduh melalui *PlayStore* maupun *AppStore* sesuai dengan kebutuhan pengguna Widodo n.d.(2021 ; 2)

dengan demikian pengguna aplikasi dapat dengan mudah mencari berbagai macam aplikasi yang dibutuhkan salah satunya aplikasi *Mobile Banking*.

Salah satu aplikasi yang saat ini cukup banyak diminati yaitu *mobile Banking*. Banyak Bank di Indonesia yang sudah menerapkan *Mobile Banking*, karena dapat memberikan keamanan dan sistem pembayaran yang efektif bagi penggunanya. Maka instansi perbankan juga sudah memperbaharui pelayanan yang dulunya hanya bisa dilakukan secara konvensional, namun sekarang bisa dilakukan secara *online*. Tentunya dengan perubahan pelayanan menjadi *online* untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan, bank juga telah menciptakan uang non tunai sebagai inovasi teknologi moderen Nurdin et al. (2020 ; 89). Salah satu bank yang sudah menerapkan layanan *Mobile Banking* adalah Bank 9 Jambi atau yang sering disebut juga dengan Bank BPD.

Aplikasi yang telah diluncurkan oleh Bank Jambi bernama *Bank Jambi Mobile*, yang dimana aplikasi ini merupakan salah satu layanan e-banking berbasis aplikasi *SmartPhone* untuk membantu kemudahan nasabah dalam bertransaksi, bank jambi *Mobile* ini memiliki beberapa fitur diantaranya mutasi rekening guna untuk mempermudah nasabah mengetahui pengeluaran uang tanpa perlu melakukan pencetakan buku tabungan, tranfer dana, pada fitur ini nasabah dapat melakukan tranfer dana hanya melalui *SmartPhone* tanpa perlu ke ATM, pada fitur pembelian, nasabah dapat melakukan transaksi pembelian pulsa, pada fitur pembayaran, nasabah dapat melakukan pembayaran tagihan seperti tagihan listrik, tarik tunai, pada fitur ini nasabah bisa melakukan penarikan tunai secara

online, top up, pada fitur ini nasabah dapat melakukan top up ke aplikasi lainnya, kredit histori transaksi nasabah dapat melihat transaksi kredit .

Namun dari berbagai macam fitur-fitur yang telah disediakan oleh bank jambi, masih terdapat kekurangan pada aplikasi bank jambi *mobile* seperti tidak adanya pemberitahuan uang masuk secara otomatis, sehingga nasabah harus mengecek secara mandiri, selanjutnya apabila nasabah memiliki dua buku tabungan pada aplikasi bank jambi dapat juga memiliki dua buku tabungan sesuai dengan nomor rekening, akan tetapi pada buku tabungan yang kedua tidak memiliki fitur transaksi yang lengkap hanya memiliki fitur mutasi rekening, sehingga nasabah tidak bisa melakukan transaksi lainnya, dan juga nasabah tidak bisa melakukan top up ke berbagai aplikasi lainnya hanya sebatas top up ke aplikasi LinkAja.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan perspektif pengguna menggunakan metode *Servqual*. Metode *servqual* dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithamal dan Berry dalam serangkaian penelitian pada sektor-sektor jasa. *Servqual* digunakan untuk mengukur atau menganalisa sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengguna atas pelayanan yang diterima oleh pengguna Nugroho, dkk (2021 ; 3). Metode *Servqual* memiliki 5 variabel independen yaitu variabel *Tangible* (Bukti Fisik) untuk mengukur tampilan dari aplikasi Bank Jambi *Mobile*, variabel *Reliability* (Kehandalan) kemampuan dalam memberikan layanan yang baik, variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) memberikan layanan yang cepat dan akurat, variabel *Assurance* (Jaminan)

membrikan jaminan keamanan data para nasabah, variabel *Empathy* (Empati) dapat memahami kebutuhan nasabah dan 1 variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna penilaian nasabah terhadap kualitas layanan secara keseluruhan oleh nasabah Lubis et al (2020 ; 26). Dengan demikian tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas layanan Bank Jambi *Mobile Banking* dengan menggunakan metode *Servqual* dan pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM).

Berdasarkan konteks tersebut di atas, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian, yang penulis uraikan dalam tesis yang berjudul “ **ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE BANKING BANK JAMBI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus : Bank Jambi Cabang Pulau Temiang)**

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana menganalisis Kualitas Layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Jambi menggunakan metode *SERVQUAL*?
2. Bagaimana menerapkan metode *SERVQUAL* pada aplikasi *Mobile Banking* Bank Jambi?

1.3. BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran. Serta agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah Aplikasi *Mobile Banking* Bank Jambi.
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna Aplikasi *Mobile Banking* Bank Jambi.
3. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dengan variabel independen yaitu *tangible, reliability, Responsiveness, assurance, empathy*, dan kepuasan pengguna sebagai variabel terikat.
4. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*
5. Penelitian ini menggunakan aplikasi *SmartPls Versi 4*
6. Analisis data menggunakan metode SEM

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis Kualitas Layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Jambi menggunakan metode *SERVQUAL*
2. Menerapkan metode *servqual* untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi *Mobile Banking* Bank Jambi dalam memenuhi kepuasan pengguna.

1.5. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile* dapat mengetahui kualitas layanan aplikasi Bank Jambi *Mobile* dalam memenuhi kepuasan pengguna.
2. Bagi pihak Bank Jambi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, sehingga dapat meningkatkan penggunaan aplikasi Bank Jambi *Mobile*.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini digunakan untuk menjabarkan pembahasan yang ada disetiap bab yang penulis lakukan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah yang dihadapi, perumusan masalah, batasan masalah yang ditetapkan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup dasar teori yang menjadi acuan dalam melakukan analisis dan juga berisikan teori penunjang dalam memecahkan masalah.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjabarkan kerangka kerja penelitian atau alur penelitian, bahan penelitian dan alat penelitian serta metode yang digunakan pada penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi *Mobile Banking* terhadap variabel independen yaitu *tangible, reliability, reponsiveness, assurance* dan *empathy*.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu kesimpulan dan saran yang diberikan oleh penulis terhadap kualitas layanan pada aplikasi Bank Jambi *Mobile*, kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan terhadap kualitas layanan Bank Jambi *Mobile* agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.