

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini perkembangan zaman menjadi semakin pesat, khususnya pada bidang teknologi dan internet. Pada era modern saat ini dimana segala aspek kehidupan diharuskan untuk mampu bersaing dan mengikuti alur agar tidak ketinggalan seiring berkembangnya zaman. Kegiatan manusia yang pada mulanya selalu dilakukan secara langsung dengan bertatap muka dan diharuskan berdekatan menjadi lebih mudah untuk dilakukan tanpa harus bertatap muka langsung melainkan bisa dilakukan dengan jarak yang jauh, tentunya menggunakan bantuan teknologi internet.

Dalam bidang ekonomi, internet juga menjadi salah satu hal yang sangat penting dan menjadi suatu hal yang dapat mendorong agar perekonomian menjadi lebih bertumbuh. Keberadaan internet yang dapat diakses oleh manusia tentu dapat mempermudah dan mempercepat transaksi yang akan dilakukan guna mengefisienkan waktu yang ada. Pada saat ini, kegiatan manusia perlu dilakukan dengan cepat khususnya pada saat manusia tidak dapat saling bertemu, dengan adanya internet tentu akan sangat membantu memenuhi kebutuhan manusia di dunia.

Salah satu hal di bidang ekonomi yang saat ini telah cukup memanfaatkan adanya teknologi internet yaitu Bank. Bank sendiri sering dijadikan sebagai tempat untuk menyimpan atau menabung, meminjam sejumlah uang baik sebagai modal usaha ataupun yang lainnya serta bisa

dijadikan alat untuk melakukan transaksi seperti mengirimkan sejumlah uang ke tempat yang jauh. Kasmir (2016) mendefinisikan bank sebagai entitas keuangan yang utamanya melakukan pengumpulan uang dari masyarakat dan kemudian menyalurkan uang tersebut kembali ke masyarakat, sekaligus menawarkan berbagai layanan perbankan tambahan. Bank Rakyat Indonesia adalah lembaga keuangan terkemuka di Indonesia. Ini adalah bank milik pemerintah dan merupakan salah satu bank terbesar di negara ini.

Tahun demi tahun dimana perkembangan zaman tersebut terus saja meningkat sehingga Bank juga menciptakan salah satu inovasi teknologi yang saat ini beredar dan dapat digunakan oleh setiap orang di masyarakat luas yaitu aplikasi *mobile banking* yang mana aplikasi tersebut sangat membantu aktivitas yang dilakukan manusia. *Mobile banking* itu sendiri dijelaskan oleh Hutabarat (2010) merupakan sebuah fasilitas perbankan melalui alat komunikasi fleksibel seperti *handphone* dengan penyediaan fasilitas yang mirip dengan ATM akan tetapi tidak untuk mengambil uang *cash*. *Mobile banking* bisa di unduh pada aplikasi *Appstore* atau *Playstore* yang ada pada *Smartphone*. Saat ini terdapat banyak sekali bank yang telah menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut yaitu salah satunya adalah Bank Rakyat Indonesia. Selain dari Bank Rakyat Indonesia dengan BRImo tentunya terdapat juga bank-bank lain yang juga menggunakan *mobile banking* sebagai salah satu produknya antara lain seperti Bank *Central Asia*, Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia, dan Bank CIMB Niaga.

BRImo merupakan aplikasi keuangan digital terbaru Bank BRI yang memanfaatkan data internet untuk memudahkan transaksi nasabah BRI. Ini

menawarkan antarmuka pengguna modern dan pengalaman pengguna. BRImo merupakan salah satu inovasi atau terobosan baru yang dibuat oleh Bank Rakyat Indonesia untuk mengikuti perkembangan zaman, dan juga itu dilakukan untuk terus menjaga kualitas layanan serta intensitas kepuasan nasabah dari Bank Rakyat Indonesia itu sendiri. Adanya inovasi yang diluncurkan oleh Bank Rakyat Indonesia tentu selain memiliki tujuan untuk mempersiapkan model bisnis baru ke depan, pergeseran habit nasabah yang sebelumnya bertransaksi melalui unit kerja BRI, diharapkan ke depan seluruh nasabah mulai bertransaksi melalui aplikasi ini dan juga memiliki tujuan untuk menambah atau meningkatkan kepuasan nasabah agar nasabah tetap dan makin memiliki loyalitas yang tinggi terhadap Bank Rakyat Indonesia.

Kepuasan adalah keadaan atau rasa yang timbul pada diri seseorang ketika orang tersebut selesai menggunakan sesuatu dimana hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Sugito (2008) Kepuasan mengacu pada kondisi terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan konsumen. Setiap organisasi bercita-cita untuk memenuhi permintaan pelanggan, baik dengan memuaskan atau memenuhinya. Selain penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, elemen-elemen ini juga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif setiap perusahaan. Konsumen yang merasakan kepuasan saat menggunakan suatu produk atau jasa lebih cenderung untuk melakukan pemanfaatan kembali dan pembelian kembali produk atau jasa tersebut di masa depan. Kebahagiaan konsumen tidak dapat disangkal dipengaruhi oleh pendapat dan harapan konsumen itu sendiri.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang cukup penting untuk selalu dijaga oleh setiap perusahaan. Terkait kepuasan konsumen tersebut Tjiptono (2020) menjelaskan kepuasan konsumen merupakan perasaan senang ataupun kecewa yang muncul dari seseorang setelah mereka membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Pendapat lain yang diungkapkan oleh Sunyoto (2020), bahwa kepuasan konsumen adalah salah satu alasan yang datang dari konsumen untuk memutuskan berbelanja di suatu tempat. Kepuasan konsumen tentu akan sangat bernilai bagi suatu perusahaan, sehingga tidak salah jika membahas tentang produsen dan konsumen selalu terdapat slogan bahwa konsumen merupakan seorang raja yang harus dilayani dengan sebaik mungkin yang perusahaan bisa lakukan, kepuasan konsumen adalah penilaian dari konsumen terkait penggunaan produk atau jasa ketika konsumen membandingkan dengan harapan sebelum menggunakan produk. Konsumen dapat dikatakan memperoleh kepuasan apabila konsumen mengkonfirmasi harapannya setelah melakukan pembelian.

Kepuasan secara sederhana dapat dikatakan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian. Jika produk suatu perusahaan dievaluasi lebih bagus dibandingkan dengan produk pesaing, maka konsumen akan memilihnya untuk dibeli dan digunakan. Setelah mengonsumsi produk yang dibeli, konsumen akan mempersepsikan nilai yang didapatkannya. Untuk memenuhi persepsi konsumen tentang BRI<sup>mo</sup> milik Bank Rakyat Indonesia ini tentunya pihak dari Bank Rakyat Indonesia harus menciptakan, menjaga, dan meningkatkan

produk tersebut dengan sebaik mungkin agar loyalitas dari nasabah tetap terjaga dengan baik, dari segi kualitas yang disediakan oleh *mobile banking* tersebut, jika hal tersebut tidak terjadi maka kelayakan dan kepuasan nasabah juga akan berdampak menurun.

Berdasarkan hal yang telah disebutkan sebelumnya dimana untuk menjaga kepuasan dan kelayakan nasabah dari Bank Rakyat Indonesia terhadap BRImo, maka hal pertama yang harus diperhatikan adalah kualitas produk dari BRImo itu sendiri karena terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang mana hal faktor-faktor tersebut diungkapkan oleh Irawan (2008) bahwa terdapat lima faktor utama dalam menentukan kepuasan konsumen, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, *emotional factor*, harga, biaya dan kemudahan. Kualitas produk adalah suatu karakteristik dari sebuah barang atau jasa dari persusahaan dimana Kotler dan Amstrong (2018) mengungkapkan bahwa kualitas produk adalah karakteristik dari suatu produk yang ada atau layanan yang berpegang pada kemampuannya untuk memenuhi keinginan konsumen baik yang dinyatakan secara langsung ataupun yang bersifat tersirat. Ungkapan tersebut sejalan dengan yang dijelaskan oleh Wijaya (2018) tentang kualitas produk merupakan keseluruhan himpunan dari karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi, maupun pemeliharaan yang membuat barang dan jasa yang digunakan mencukupi harapan konsumen atau pelanggan. Kualitas produk tidak hanya penting untuk dijaga demi kepuasan atau kelayakan nasabah akan tetapi kualitas produk juga harus dijaga dengan cukup baik agar mampu bersaing dengan produk-produk lain yang juga merupakan aplikasi *mobile banking* karena hal tersebut dapat

mempengaruhi nasabah atau konsumen dari bank itu sendiri beralih menjadi nasabah dari bank lainnya jika nasabah merasa atau menganggap produk dari bank lainnya lebih baik.

Berdasarkan artikel penelitian yang dibuat oleh Dewi Iin Kasengkang, dkk (2023) kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dari nasabah, kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dari nasabah, dan kualitas produk serta layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, terdapat pula penelitian yang dilakukan oleh Dhimas Aditya (2020) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, kemudahan, dan emosi terhadap kepuasan konsumen UD AHASS Pandan Mulya Trenggalek. Kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, kemudahan, dan emosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial ataupun simultan.

Selaku pihak dari Bank Rakyat Indonesia haruslah mengupayakan kualitas produk dan layanan dari aplikasi tersebut memenuhi atau melebihi ekspektasi dari konsumen serta tidak membuat konsumen mengalami kesulitan dalam menggunakan produk BRImo tersebut. Data dari laporan tahunan PT. Bank Rakyat Indonesia dalam ir-bri.com menyebutkan survey kepuasan nasabah melalui *customer satisfaction level*, tingkat kepuasan nasabah berada pada titik 83,58% pada tahun 2022, dimana itu menandakan adanya penurunan tingkat kepuasan dari yang sebelumnya berada pada titik 89,28 pada tahun 2021.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari bri.co.id sepanjang tahun 2023, secara nasional aplikasi BRImo telah digunakan sebanyak 31,6

juta user dimana data tersebut didapat berdasarkan jumlah pengunduh baik *Playstore* atau *Appstore*. Tercatat karena hal tersebut juga aplikasi BRImo memiliki kinerja baik secara nasional dengan jumlah total ulasan dari pengguna secara nasional yaitu satu juta ulasan yang mana terdapat berbagai macam ulasan mulai dari yang baik hingga yang memberikan ulasan tidak baik.

Aplikasi BRImo yang dinilai memiliki kinerja baik bukan berarti tidak pernah terdapat masalah yang terjadi, akan tetapi juga masih saja terdapat beberapa masalah yang terjadi seperti yang disebutkan dalam salah satu *website* *kkpsurabaya.id*, *tribunnews*, dan juga dari ulasan-ulasan yang sebutkan oleh pengguna BRImo itu sendiri di laman pengunduhan aplikasi, dimana masih sering terjadi gangguan atau *error* yang disebabkan oleh terlalu banyaknya pengguna yang mengakses pada saat yang bersamaan sehingga terjadi *overload server*, selain itu juga terdapat beberapa ulasan yang menyebutkan setelah aplikasi mengalami pembaharuan terjadi masalah seperti gangguan pada saat melakukan transfer tiba-tiba aplikasi keluar dengan sendirinya, fitur *fast menu* seperti sidik jari tidak bisa digunakan, tidak bisa melakukan *login* pada *device* yang berbeda dan pada saat nasabah lupa dengan PIN yang digunakan kemudian akun terblokir tidak bisa lagi diselesaikan melalui perbaikan *online* padahal di tahun sebelumnya bisa, namun sekarang harus memperbaiki melalui unit kerja BRI yang mana itu membutuhkan banyak waktu.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi semester 2 hingga 8 di Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha terkait dengan kepuasan mahasiswa dalam

menggunakan BRImo, dari total 35 responden 70,6% diantaranya mengatakan pernah mengalami kendala pada saat menggunakan BRImo. Terkait hal itu, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan dari Bank Rakyat Indonesia adalah pada produk BRImo yang mana sering kali mengalami *error* ketika hendak melakukan transaksi bahkan terkadang di halaman utama tidak bisa melakukan login akun, tidak bisa melakukan transaksi pada tengah malam, sering terjadi *server down, bug*, pada saat berada pada *dashboard* BRImo terkadang tiba-tiba *log-out* dengan sendirinya dan langsung keluar, pada sekarang ini sangat diperlukan jaringan yang sangat stabil untuk mengakses BRImo. Hal tersebut mengakibatkan nasabah atau penggunanya kesulitan pada saat ingin menggunakan di suatu keadaan penting. Selain itu, tidak sedikit mahasiswa yang merasa cukup terganggu dengan permasalahan tersebut, ada yang merasa kecewa, kesal, sedih dan juga bahkan terdapat nasabah yang langsung berganti ke produk lain. Jika hal tersebut terus terjadi akan cukup berpengaruh terhadap kepuasan dari nasabah Bank Rakyat Indonesia khususnya pada nasabah pengguna BRImo.

Berdasarkan beberapa masalah dan fenomena di atas, peneliti tertarik dengan kejadian mengenai kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia khususnya pada mahasiswa pengguna BRImo. Oleh karena itu, peneliti ingin membuat suatu penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRImo Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dilakukan pengidentifikasian masalah yaitu sebagai berikut:

- 1.2.1 Penurunan kepuasan nasabah pada 2022 sebanyak 5,7%
- 1.2.2 Gangguan akibat *overload server*.
- 1.2.3 Fitur *fast menu* sidik jari yang tidak bisa digunakan.
- 1.2.4 Tidak bisa login pada *device* yang berbeda.
- 1.2.5 Pada produk BRI *Mobile* sering kali mengalami sistem *error* ketika hendak melakukan transaksi.
- 1.2.6 Pada produk BRI *Mobile* terkadang tidak bisa melakukan *log in* pada halaman utama.
- 1.2.7 Tidak bisa melakukan transaksi pada tengah malam.
- 1.2.8 Sering terjadi *server down* dan *bug*.
- 1.2.9 Pada saat berada pada *dashboard* BRImo terkadang tiba-tiba *log-out* dengan sendirinya dan langsung keluar.
- 1.2.10 pada sekarang ini sangat diperlukan jaringan yang sangat stabil untuk mengakses BRImo.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan di atas, mengingat cukup luasnya permasalahan yang terjadi maka peneliti membatasi permasalahan agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih tersusun secara sistematis dan menuju pada satu arah dengan berfokus pada kualitas produk sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen/nasabah sebagai variabel terikat.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

##### 1.6.1 Manfaat teoritis:

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Manajemen Pemasaran yang terkait dengan kualitas produk dan kepuasan nasabah.

##### 1.6.2 Manfaat Praktis:

###### 1) Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pengguna BRI *Mobile* pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

2) Bagi Perusahaan Bank Rakyat Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi Bank Rakyat Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas produk kepada nasabah pengguna BRI *Mobile* agar kepuasan nasabah dapat tetap terjaga kedepannya.

3) Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan sumber informasi atau dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan pustaka khususnya mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pengguna BRI *Mobile* pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

