

# **BAB I**

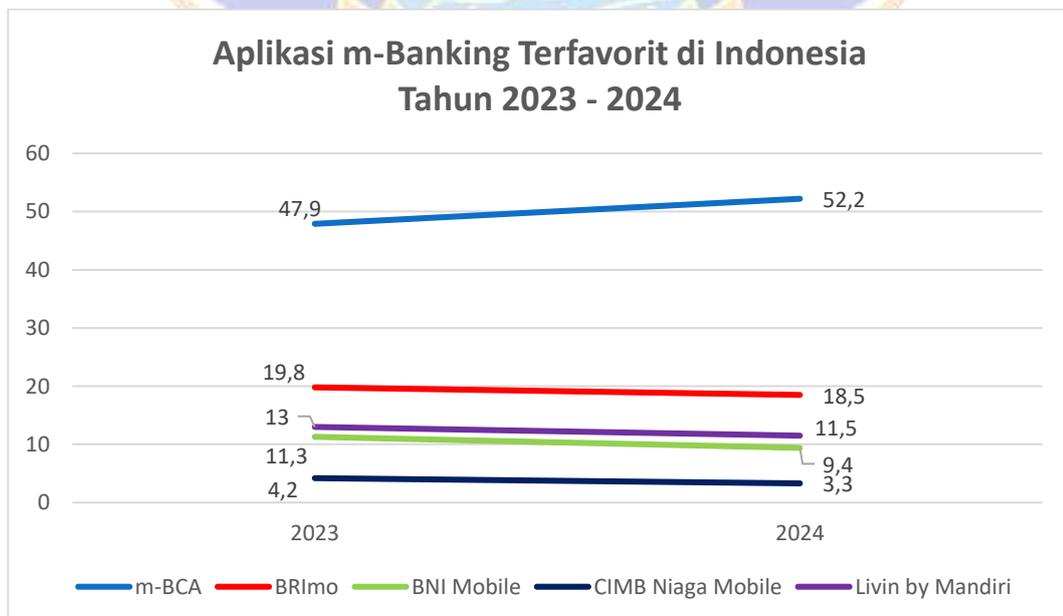
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian**

Kemajuan teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk kesehatan, pendidikan, administrasi pemerintah, dan perbankan. Dalam industri perbankan, inovasi teknologi dimanfaatkan untuk menghadirkan pelayanan digital yang lebih cepat dan efisien, salah satunya melalui *mobile banking*. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi tanpa harus mengunjungi kantor cabang, cukup dengan menggunakan perangkat seluler. Seiring dengan tren transaksi cashless, *mobile banking* menjadi solusi utama bagi masyarakat modern yang mengutamakan mobilitas dan kemudahan akses. Dengan fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan top-up e-wallet, *mobile banking* menawarkan pengalaman perbankan yang lebih praktis, aman, dan efisien. Hampir seluruh bank kini telah mengadopsi layanan ini sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan. Nasabah tidak hanya dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, tetapi juga merasakan kemudahan dalam bertransaksi secara digital tanpa perlu menggunakan uang tunai (Audrey, 2024).

Pada daerah Singaraja, penggunaan BRI<sup>mo</sup> terus meningkat seiring dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, praktis, dan efisien. BRI menyediakan berbagai fitur, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga informasi saldo, yang memudahkan nasabah

dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan transaksi, kecepatan layanan, dan keandalan sistem. Bagi nasabah di Singaraja, yang sebagian besar merupakan masyarakat urban dan semi-urban, kepraktisan menjadi nilai tambah yang signifikan, terutama dalam mendukung aktivitas sehari-hari. Namun, tingkat kepuasan juga dapat dipengaruhi oleh tantangan teknis, seperti gangguan sistem atau kesulitan akses pada jaringan internet, yang dapat mengurangi kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, upaya BRI untuk terus meningkatkan pengalaman pengguna, seperti memperbaiki sistem keamanan, mempercepat respons aplikasi, dan menyediakan layanan bantuan pelanggan yang tanggap, menjadi kunci dalam menjaga kepuasan nasabah. Dengan fokus pada inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan, BRI dapat terus memperkuat loyalitas nasabahnya di Singaraja, sekaligus mendukung inklusi keuangan di wilayah tersebut.



Gambar 1.1  
Aplikasi *Mobile banking* Terfavorit di Indonesia 2023 - 2024 (*Top Brand Index*)

Berdasarkan Gambar 1.1, terlihat perkembangan penggunaan aplikasi *mobile banking* di Indonesia untuk periode 2023 hingga 2024. Grafik tersebut menunjukkan tren positif pada sebagian besar aplikasi, dengan kenaikan jumlah pengguna yang cukup signifikan. BRImo menempati posisi kedua dengan jumlah pengguna yang juga tinggi, meskipun terjadi sedikit penurunan dari 19,8 juta pada tahun 2023 menjadi 18,5 juta pada tahun 2024. Penurunan ini mungkin dipengaruhi oleh persaingan yang semakin ketat dan pergeseran preferensi nasabah ke *platform* lain yang menawarkan fitur lebih relevan atau inovasi baru. Fitur-fitur unggulannya mencakup transfer antarbank, pembayaran menggunakan *QRIS*, dan pengisian saldo *e-wallet* seperti GoPay, OVO, ShopeePay, serta LinkAja. Selain itu, BRImo juga memfasilitasi pembelian pulsa, paket data, pembayaran tagihan listrik, air, dan BPJS, sehingga mendukung kebutuhan transaksi sehari-hari. Dengan fitur *Personal Financial Management* (PFM), pengguna dapat melacak pengeluaran dan mengatur keuangan dengan lebih efektif. Keamanan juga menjadi prioritas melalui penggunaan sidik jari dan *Face ID* untuk login. BRImo bahkan menyediakan fitur gaya hidup seperti pembelian tiket pesawat, layanan tabungan emas, dan *secure parking*.

Kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan menjadi dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan *mobile banking*. Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2014:268), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan transaksi, akurasi data, keamanan sistem, dan ketersediaan fitur-fitur yang dibutuhkan nasabah. Namun, kualitas pelayanan

BRImo di Singaraja masih menghadapi berbagai kendala yang berdampak pada kepuasan nasabah. Banyak pengguna melaporkan gangguan teknis yang menyebabkan aplikasi tidak dapat diakses pada waktu tertentu, terutama saat mereka membutuhkan pelayanan cepat untuk transaksi penting. Masalah ini kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan sistem, seperti server yang tidak mampu menangani jumlah pengguna yang terus meningkat. Beberapa nasabah di Singaraja merasa bahwa aplikasi ini tidak menawarkan pelayanan yang cukup variatif atau fleksibel dibandingkan dengan kompetitor.

Selain gangguan teknis, ketersediaan fitur yang terbatas juga menjadi sorotan. Berdasarkan wawancara dengan 15 pengguna BRImo di Singaraja, lima orang menyatakan bahwa aplikasi ini mudah digunakan untuk transaksi, tetapi sepuluh lainnya menganggapnya kurang efektif karena sering mengalami gangguan teknis. Beberapa kendala yang mereka alami meliputi kegagalan login setelah pembaruan aplikasi, saldo yang tidak muncul, serta error saat melakukan transfer dana. Selain itu, beberapa nasabah merasa bahwa BRImo belum menyediakan fitur yang cukup fleksibel dibandingkan dengan aplikasi perbankan lain. Hal ini memperburuk tingkat kepuasan nasabah di Singaraja yang menginginkan solusi perbankan digital yang lebih komprehensif untuk memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu keterbatasan ini dirasakan lebih signifikan di daerah seperti Singaraja, di mana akses fisik ke cabang bank mungkin lebih terbatas dibandingkan dengan kota-kota besar. Maka pihak BRImo perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya, semakin bagus pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan nasabah. Memuaskan keinginan dan kebutuhan nasabah memiliki dampak positif bagi Perusahaan, jika nasabah merasa puas terhadap suatu

produk tentunya nasabah akan selalu menggunakan produk tersebut secara terus-menerus, dengan begitu produk perusahaan dinyatakan dapat dipasarkan sehingga perusahaan dapat menghasilkan keuntungan dan perusahaan akan berkembang (Thalia Claudia Mawey *et al.*, 2018). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zuhra *et al.*, (2023), Mandiri (2022), Diva *et al.*, (2022), Rininda *et al.*, (2023), Isroul Khusna (2020), Akob *et al.*, (2022), Hariansyah *et al.*, (2019), Ifani *et al.*, 2024), Putri *et al.*, (2023) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Masalah yang sering dikeluhkan adalah kurangnya keandalan aplikasi dalam berbagai kondisi konektivitas internet. Di wilayah seperti Singaraja, di mana akses internet mungkin tidak selalu stabil, BRImo sering kali gagal memberikan pengalaman yang mulus. Aplikasi yang lambat merespons, atau bahkan mengalami *crash*, membuat pengguna merasa tidak nyaman dan kehilangan kepercayaan terhadap kemampuan aplikasi dalam memberikan pelayanan yang andal kapan saja dan di mana saja. Faktor lain yang memengaruhi kemudahan penggunaan adalah kurangnya panduan atau dukungan dalam aplikasi. Banyak nasabah di Singaraja yang merasa kesulitan mencari informasi bantuan ketika mereka menghadapi kendala teknis atau kesalahan dalam penggunaan fitur tertentu. Kurangnya fitur dukungan langsung seperti *chatbot* atau panduan pengguna yang komprehensif memperparah pengalaman negatif ini, meninggalkan kesan bahwa bank tidak cukup peduli terhadap kebutuhan nasabahnya (Kamarudin *et al.*, 2022).

Akibat dari buruknya kemudahan penggunaan ini adalah penurunan tingkat kepuasan nasabah di Singaraja, sebagian nasabah di Singaraja bahkan

mempertimbangkan untuk beralih ke aplikasi *mobile banking* dari bank lain yang menawarkan pengalaman pengguna yang lebih baik dan mendukung kebutuhan nasabah di Singaraja secara lebih efektif. Hal tersebut akan menjadikan nasabah merasa puas karena dapat memberikan bantuan nasabah dalam keperluan bertransaksi (Kamarudin *et al.*, 2022). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pranoto *et al.*, (2020), Ramayani *et al.*, (2020), Kamarudin *et al.*, (2022), Gusmana (2022), Sulkanain *et al.*, (2022), serta Sa'idah (2023) menjelaskan bahwa kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun Deliyana, *et al.*, (2021) dan Zalecha (2022) menjelaskan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan penjelasan atas permasalahan diatas sehingga penelitian ini akan mengambil judul yang diteliti yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna BRImo di Singaraja”

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang fenomena sebelumnya yang telah diuraikan maka dapat didefinisikan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pengguna BRImo di Singaraja masih terbilang cukup rendah, sering kali nasabah mendapatkan gangguan teknis yang menyebabkan kepuasan nasabah penggunaan BRImo menurun.
2. Kualitas pelayanan yang lambat merespons keluhan atau masalah teknis yang dihadapi pengguna semakin memperburuk kepuasan nasabah di Singaraja,

serta kurangnya panduan dalam penggunaan menjadi hambatan utama dalam menciptakan kepuasan nasabah di Singaraja menjadi positif.

3. Adanya kesenjangan atau perbedaan pada hasil penelitian terdahulu (*research gap*) berkaitan dengan penelitian ini.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi pada masalah sebelumnya, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan sebagai variabel bebas, kemudian kepuasan nasabah sebagai variabel terikat.

### 1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pada uraian latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pengguna BRImo di Singaraja?
2. Apakah kualitas pelayanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pengguna BRImo di Singaraja?
3. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pengguna BRImo di Singaraja?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah dipaparkan maka tujuan dari penelitian ini untuk menguji dari pengaruh:

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pada pengguna BRImo di Singaraja.
2. Menguji pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan nasabah pada pengguna BRImo di Singaraja.
3. Menguji pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pada pengguna BRImo di Singaraja.

### 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan berbagai manfaat, adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan pada konteks digital banking. Penelitian ini akan memperluas wawasan teoritis tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan dengan kepuasan nasabah, terutama dalam ranah aplikasi *mobile banking* seperti BRImo. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk studi lanjutan dalam mengeksplorasi strategi peningkatan layanan perbankan digital di wilayah tertentu, seperti Singaraja, yang memiliki tantangan unik terkait infrastruktur dan demografi pengguna.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, pelayanan digitalnya untuk menjaga loyalitas nasabah. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi bank atau institusi keuangan lain yang ingin memahami kebutuhan pengguna *mobile banking* di daerah dengan karakteristik serupa. Hal ini mendukung transformasi digital yang lebih inklusif dan relevan bagi masyarakat lokal.

