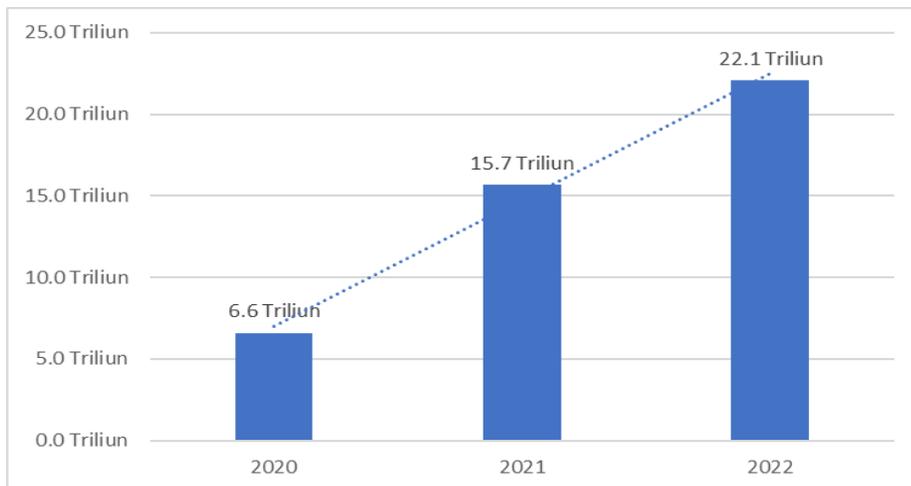


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi yang berkembang saat ini akan selalu berdampak pada kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang saat ini sedang berkembang di Indonesia adalah *financial technology*. *Financial technology* adalah inovasi yang menggabungkan layanan keuangan dengan teknologi, dan pada akhirnya mengubah model bisnis dari layanan tradisional menjadi layanan berbasis aplikasi yang dapat diakses pengguna menggunakan teknologi Internet dimanapun mereka berada. Keberadaan *financial technology* memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan transaksi secara digital. Berikut ini Gambar 1.1 Grafik Dana Kelolaan Yang Dikelola Perusahaan *Financial Technology*.



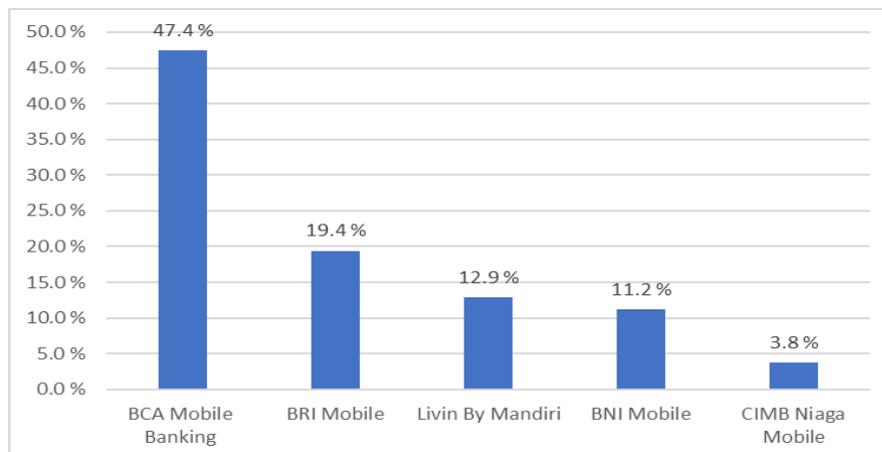
Gambar 1.1

Grafik Dana Kelolaan Perusahaan *Financial Technology*

Sumber: www.bareksa.com, 2023

Berdasarkan gambar 1.1 tersebut, menjelaskan bahwa dana yang dikelola perusahaan *financial technology* terus meningkat, tahun 2022 mencapai 22,1 Triliun. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa *financial technology* merupakan industri yang sangat potensi

Salah satu *financial technology* dalam menunjang aktivitas keuangan adalah *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu aplikasi layanan yang disediakan bank untuk mendukung berbagai transaksi yang dilakukan oleh nasabah seperti cek saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran dan pembelian secara digital. Data Bank Indonesia mencatatkan, volume transaksi *mobile banking* mencapai 3,2 miliar sejak awal tahun hingga Mei 2022. Nilai itu mengalami pertumbuhan 67,87% (keuangan.kontan.co.id, 2022). Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa *mobile banking* menjadi salah satu aplikasi yang diminati oleh masyarakat Indonesia untuk menunjang transaksi keuangan secara digital. Terdapat beberapa *mobile banking* digital yang populer dikalangan masyarakat Indonesia, yaitu BRI Mobile Banking, BCA Mobile Banking, BNI Mobile Banking, Neobank, Livin By Mandiri, Jenius BTPN Mobile Banking, BTN Mobile Banking, Digibank DBS, Jago dan Allo Bank (finansial.bisnis.com, 2022).



Gambar 1.2

Persentase Mobile Banking Tahun 2022

Sumber databoks.katadata.co.id, 2023

Berdasarkan gambar 1.2 tersebut, menjelaskan bahwa BCA Mobile Banking memperoleh skor TBI sebesar 47,4%, tertinggi dibanding para pesaingnya. Aplikasi BCA Mobile Banking merupakan layanan *mobile banking* dihadirkan oleh PT Bank Central Asia tidak lain untuk memudahkan transaksi nasabah secara personal hanya melalui *smartphone* yang telah terinstal

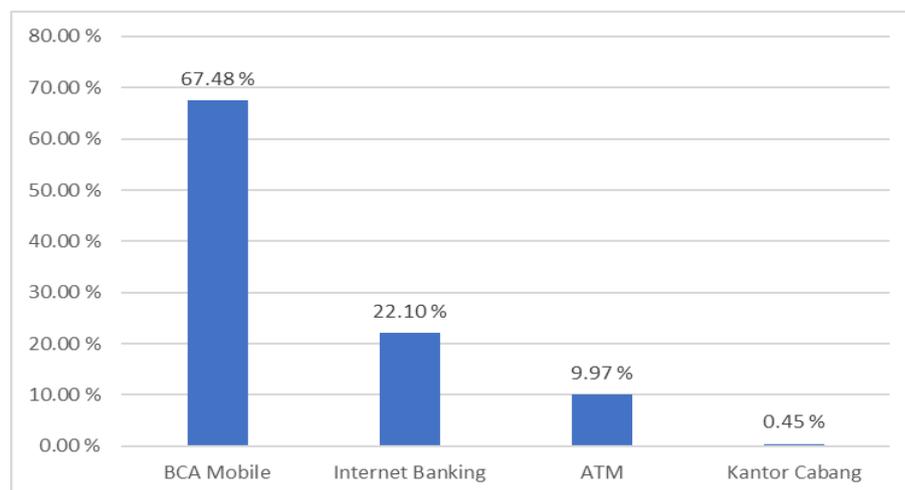
aplikasi dengan fitur M-BCA dan KlikBCA, bahkan di aplikasi terbaru nasabah bisa buka rekening tabungan BCA. Berikut ini tabel 1.1 keunggulan Aplikasi BCA Mobile Banking

Tabel 1.1
Keunggulan Aplikasi BCA Mobile Banking

Fitur Keunggulan	Keterangan
Mobile Banking	Buku Tabungan Cek saldo, mutasi rekening, transfer dana, dan bayar tagihan lebih mudah
Fitur Lifestyle	Belanja semua kebutuhan hiburan
Launcher KlikBCA	Kemudahan akses KlikBCA
Flazz	Kemudahan cek saldo, top-up, informasi 10 transaksi terakhir Flazz pada smartphone dengan fitur Near Field Communication (NFC)
Cardless	Transaksi tanpa kartu ATM

Sumber: www.bca.co.id, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 Keunggulan Aplikasi BCA Mobile Banking, menjelaskan bahwa berbagai fitur keunggulan Aplikasi BCA Mobile Banking, yang diharapkan dapat memberikan kemudahan nasabah dalam transaksi secara digital. Berikut ini Gambar 1.2 Grafik Komposisi Volume Transaksi Nasabah BCA Tahun 2022



Gambar 1.2
Grafik Komposisi Volume Transaksi Nasabah BCA Tahun 2022

Sumber: databoks.katadata.co.id, 2023

Berikut ini gambar 1.2 tersebut, menjelaskan bahwa Aplikasi BCA Mobile Banking memiliki komposisi volume transaksi tertinggi sebesar 67,48%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah sangat tertarik melakukan transaksi melalui Aplikasi BCA Mobile Banking. Namun, Layanan Aplikasi BCA Mobile Banking masih sering mengalami gangguan sehingga 20,8 juta pengguna Aplikasi BCA Mobile Banking tidak dapat bertransaksi (www.cnbcindonesia.com, 2023). Hal tersebut akan berakibat pada tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan Aplikasi BCA Mobile Banking. Untuk mengetahui kepuasan nasabah pada Aplikasi BCA Mobile Banking, peneliti melakukan pra survei kepada 30 responden, berikut ini Tabel 1.2 hasil pra survei kepuasan nasabah pada Aplikasi BCA Mobile Banking

Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Kepuasan Aplikasi BCA Mobile Banking

Responden	Jawaban	Keterangan
1	Ya	Sangat Mudah Dipakai
2	Tidak	Gagal Verifikasi Wajah
3	Ya	Gak ribet, Mudah Dimengerti Cara Menggunakannya
4	Tidak	Tidak Bisa login, Padahal Jaringan Bagus
5	Tidak	Semua Data Sudah Benar, Tetapi Tidak Bisa login
6	Ya	Aplikasi Secara Fungsi Mudah Digunakan
7	Tidak	Gangguan Transfer
8	Ya	Bagus, proses transfer cepat
9	Tidak	Verifikasi Wajah Error
10	Ya	Aplikasi Sangat Membantu Proses Transaksi
11	Tidak	Verifikasi Wajah Mempersulit Transaksi
12	Ya	Aplikasi Stabil
13	Tidak	Kesulitan Top Up Kartu Flazz
14	Ya	Mudah Bertransaksi Kapan Dan Dimana Pun, simple
15	Tidak	Gangguan Transaksi karena sistem eror
16	Ya	Fitur Canggih
17	Tidak	Gangguan Transaksi
18	Ya	Fitur-Fiturnya Bagus Banget
19	Tidak	Transfer Harus Menyimpan Nomer Rekening Terlebih Dahulu
20	Ya	Memudahkan Segala Pembayaran
21	Tidak	Pembaruan Sisteam Malahan Error
22	Ya	Lancar Tanpa Hambatan Dalam Bertransaksi
23	Tidak	Error Sisteam, tidak bisa transaksi sesama BCA
24	Tidak	Pembayaran menggunakan Qris gagal melulu
25	Ya	Tarik Tunai Tanpa artu ATM
26	Tidak	Gangguan saat membeli kuota
27	Ya	Memabantu Transaksi Sehari-Hari
28	Tidak	Aplikasi lemot tidak bisa digunakan
29	Ya	Bagus sangat simple
30	Tidak	Tampilan kurang sedap dipandang terlalu jadul

Sumber: Pra Survei, 2023

Berdasarkan gambar 1.2 tersebut, menjelaskan bahwa nasabah yang merasa puas menggunakan Aplikasi BCA Mobile Banking sebesar 14 responden atau 47%, sedangkan nasabah yang merasa tidak puas menggunakan aplikasi Aplikasi BCA Mobile Banking sebesar 516 responden atau 3%. Hal ini menunjukkan bahwa Aplikasi BCA Mobile Banking masih perlu melakukan peningkatan kepuasan nasabah, Oleh karena itu sangat penting memberikan memiliki layanan yang baik agar nasabah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor terpenting bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Selain itu, kepuasan konsumen dapat menjadi alat kompetitif bagi perusahaan dalam menghadapi para pesaingnya. Konsumen yang puas tentunya akan semakin loyal dan merekomendasikan jasa yang digunakan sehingga menguntungkan perusahaan. Terciptanya kepuasan dapat memberikan manfaat, antara lain hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan, menjadi dasar pembelian berulang, membangun loyalitas pelanggan, dan rujukan dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Nababan dan Ramadhan (2020) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan bisa dikatakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan.

Syarif dan Widodo, (2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang maupun kecewa yang diperoleh dari perbandingan hasil kerja dengan apa yang ada dipikirkannya. Seorang pemakai jasa merasa puas atau tidaknya, bergantung pada hasil kerja dan pembandingnya hal yang ia pikirkan. Nasfi, Rahmad dan Sabri (2020) menyatakan bahwa kepuasan merupakan sesuatu hal yang dirasakan dengan persepsi mereka masing-masing saat mereka melakukan transaksi atau setelah melakukan transaksi dengan produsen atau pihak penyedia layanan.

Salah satu strategi bisnis yang digunakan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen akan tercipta jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan dapat sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan konsumen. Kualitas layanan berupa bentuk penilaian atas layanan jasa, semakin baik yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen pada layanan jasa, namun sebaliknya semakin buruk kualitas layanan yang diberikan maka semakin rendah tingkat kepuasan konsumen pada layanan jasa. Novitasari, Manggabarani dan Astuti (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan keadaan yang berkaitan baik pada jasa yang mengukur sejauh apa perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diterima.

Perusahaan perlu membangun sistem manajemen kualitas pelayanan untuk mengidentifikasi kemungkinan kesenjangan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan, melalui pemahaman tersebut diharapkan perusahaan jasa dapat mengetahui permintaan konsumen dan meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh sebab itu perusahaan harus mengetahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan pada setiap atribut yang ditawarkan, sehingga perlu dilakukan evaluasi pada atribut-atribut yang ditawarkan. Aritonang, Afifah dan Nurlind (2021) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur kualitas layanan antara lain, efisiensi, pemenuhan janji, sistem beroperasi, privasi dan tampilan situs.

Terdapat beberapa penelitian terkait dengan mobile banking dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu penelitian yang dilakukan Putra dan Yuniawati (2021) mengenai Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Pada Mobile Banking Bmt Sakinah dan Munthe dan Nasution (2015) mengenai survey Kepuasan Konsumen Terhadap Pemanfaatan Layanan E-Banking Pada Bank-Bank Umum di Kota

Medan. Belum terdapat penelitian terkait tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan Aplikasi BCA Mobile Banking dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) berfungsi untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Metode ini memiliki beberapa keunggulan antara lain efisiensi (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi/atribut yang perlu diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi, sehingga peneliti berkeinginan meneliti lebih jauh mengenai “**Analisis Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi BCA Mobile Banking Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dalam latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, bagaimana tingkat kepuasan nasabah menggunakan Aplikasi BCA Mobile Banking?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan Aplikasi BCA Mobile Banking

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah analisis kepuasan nasabah menggunakan Aplikasi BCA Mobile Banking

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bandar Lampung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan April 2021 sampai Februari 2023

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Pemasaran yang meliputi teori kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran mengenai permasalahan yang ada pada aplikasi BCA Mobile Banking. Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah, untuk mengetahui hasil analisis kepuasan nasabah menggunakan Aplikasi BCA Mobile Banking.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama di bidang pemasaran khususnya mengenai kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Perusahaan

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan strategi pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi BCA Mobile Banking

1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan dalam perumusan masalah, ruang lingkup dari penelitian, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, sumber data, variabel penelitian, operasional variabel, teknik analisis data, uji persyaratan instrumen, metode analisis data, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan III.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

Daftar Pustaka

Lampiran