

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

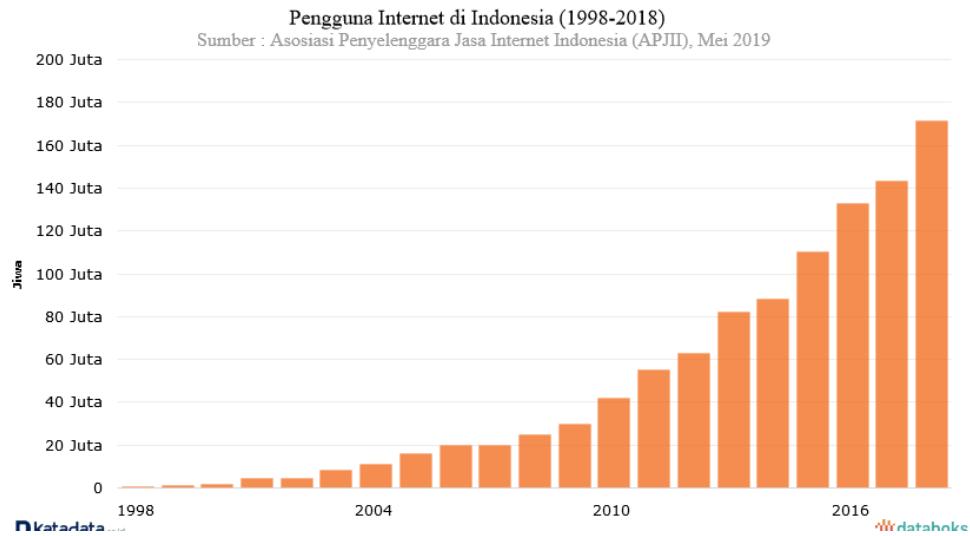
### **1.1 Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan terkonologi informasi dan komunikasi yang terjadi dikalangan masyarakat begitu cepat diiringi dengan munculnya berbagai jenis teknologi informasi dan juga fasilitas internet yang bisa digunakan dengan sangat mudah dimana saja membuat industri perbankan bersaing ketat dalam inovasi produk dan layanan elektronik perbankan.

Dari tahun ke tahun pengguna internet di Indonesia terus bertambah, Berdasarkan hasil survei APJI dan Polling Indonesia jumlah pengguna internet di Indonesia pada 2018 bertambah 27,91 juta (10,12%) menjadi 171,18 juta jiwa. Artinya penetrasi pengguna internet di tanah air meningkat menjadi 64,8% dari total penduduk yang mencapai 264,16 juta jiwa.

Sementara berdasarkan spasial, pulau Jawa masih menjadi wilayah pengguna internet terbesar di Indonesia, yakni mencapai 55%. Adapun pengguna internet terbesar berikutnya adalah Sumatera (21%), Kalimantan (9%). Kemudian Sulawesi, Maluku dan Papua (10%) serta Bali dan Nusa Tenggara (5%) <https://databoks.katadata.co.id>

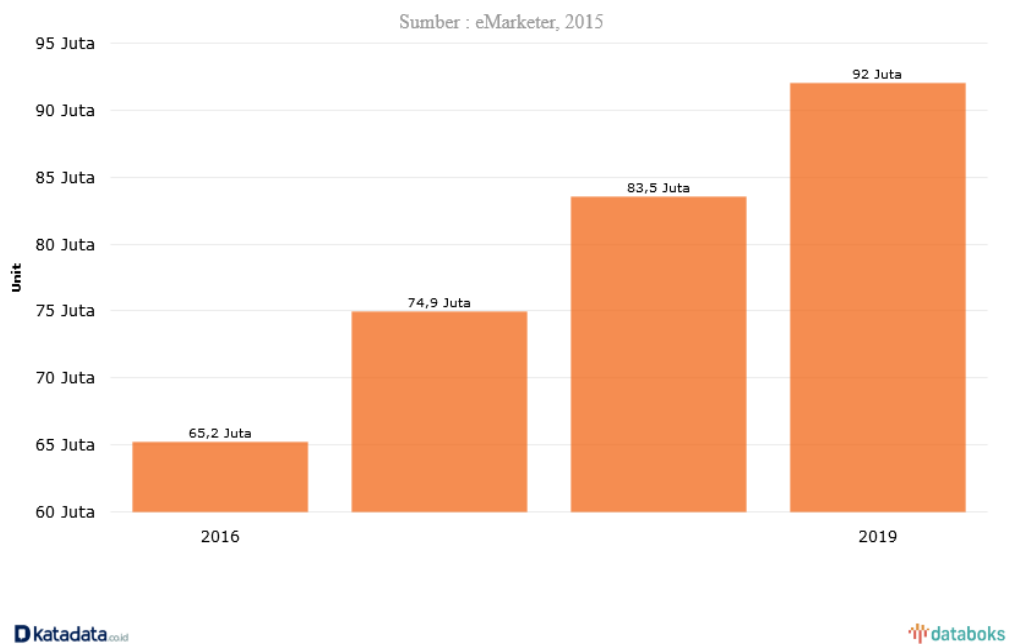
Berikut ini gambar data resmi dari APJII terhadap pemakaian internet di Indonesia.



**Gambar 1.1**  
**Grafik data pertumbuhan pengguna internet di Indonesia**

Mobile banking merupakan sebuah inovasi yang dibuat oleh pihak bank untuk bersaing dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam melayani transaksi seperti transfer uang, cek saldo, informasi dan layanan perbankan lainnya yang bisa diakses dimanapun dan kapanpun melalui smartphone.

Dari tahun ke tahun pengguna smartphone di Indonesia semakin meningkat secara signifikan, dimana pada tahun 2018 tercatat 83,5 pengguna smarphone yang ada di Indonesia dan naik sekitar 8,5 juta pengguna pada 2019 yaitu menjadi 92 juta pengguna smartphone. Berikut gambar pengguna smarphone dari tahun ke tahun yang diambil dari <https://databoks.katadata.co.id>.



**Gambar 1.2**  
**Grafik data pertumbuhan pengguna smartphone di Indonesia**

Dengan data diatas banyaknya pengguna smartphone dan jaringan internet membuat banyak bank menyediakan layanan jasa secara elektronik yaitu salah satunya adalah mobile banking yang bisa diakses melalui smartphone masing-masing yang terkoneksi ke internet. Salah satunya yang menyediakan jasa mobile banking adalah bank BNI. menurut <https://carisinyal.com> aplikasi BNI mobile banking menempati posisi keempat dari sekian banyak aplikasi mobile banking dari berbagai bank yang ada di Indonesia. Pada Bank BNI KCP Unikom sendiri terdapat 2.425 mahasiswa baru tahun 2018 dan tahun 2019 yang menggunakan aplikasi mobile banking BNI.

Melakukan transaksi transfer uang, cek saldo atau pembelian lainnya menggunakan mobile banking tentu saja lebih efektif dan efisien namun terkadang

sinyal internet yang buruk dan adanya eror pada aplikasi mobile banking yang digunakan membuat konsumen merasa tidak nyaman, merasa khawatir dan pada akhirnya merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan pada mobile banking tersebut.

Pada 12 april 2019 mobile banking BNI sempat eror selama sepekan banyak keluhan dari nasabah dari karena layanan transaksi sulit untuk diakses. Sepertinya yang diutarakan oleh saudara aji seorang nasabah bank BNI yang tidak bisa melakukan sms banking dan mobile banking dari beberapa hari yang lalu.

[www.jawapos.com](http://www.jawapos.com)

**Tabel 1.1**  
**Survey Awal Variabel *E-Service Quality***

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1.	Apakah anda mampu mengakses dan mencari informasi dengan mudah pada aplikasi mobile banking BNI (Efisiensi)	13	43,3%	17	56,6%
2.	Apakah anda merasa data informasi pengguna aplikasi mobile banking BNI sudah aman (privasi)	25	83,3%	5	16,6%

Dari hasil survey diatas terhadap 30 orang responden mahasiswa Unikom pengguna mobile banking bank BNI 56,6% berpendapat bahwa efisiensi pada aplikasi mobile banking tidak bagus karena terkadang error saat akan melakukan login dan informasi data transaksi terakhir pada aplikasi mobile banking bank BNI sangat terbatas.

Maka penulis menyimpulkan dari data diatas, bahwa terdapat masalah pada efisiensi aplikasi mobile banking bank BNI yaitu ada masalah saat melakukan login dan terbatasnya informasi data transaksi terakhir.

Masalah transfer online m-banking BNI ke bank lain, keluhan dari nasabah bernama Andika Suherman yang melakukan transfer lalu muncul pesan error dan melihat transaksi tidak terjadi lanjut inisiatif untuk melakukan transfer lagi dan berhasil namun setelah melihat transaksi terakhir tercatat beliau sudah melakukan dua kali transaksi dan sang penerima juga hanya menerima satu kali transaksi saja, lalu membuat laporan dan langsung ditanggapi dengan cepat namun setelahnya harus menunggu 14 hari kerja untuk prosesnya. <https://mediakonsumen.com>

Kepuasan pelanggan merupakan indikator untuk mengetahui kinerja sebuah perusahaan. Kepentingan untuk menjaganya adalah sebuah keharusan dan komitmen yang setiap saat harus perusahaan jalankan. Namun perusahaan pun menyadari bahwa error mungkin saja terjadi dari aspek mana saja dan muncul dalam situasi apa saja. Maka diperlukan adanya *E-Recovery Service Quality* sebuah tindakan responsif yang terencana dan terukur untuk sesegera mungkin memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi. Dalam upaya untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan. **Riski dan Eristy (2017)**

**Tabel 1.2**  
**Survey Awal Variabel *E-Recovery Service Quality***

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1.	Apakah tanggapan oleh pihak BNI atas complain konsumen sudah bagus (responsif)	12	40%	18	60%
2.	Apakah kompensasi yang diberikan pihak BNI sesuai dengan kerugian (kompensasi)	20	66,6%	10	33,3%

Dari hasil survey diatas terhadap 30 responden pengguna aplikasi mobile banking BNI terdapat 60% berpendapat bahwa pihak BNI kurang bagus dalam melakukan tanggapan atas complain konsumen, dikarenakan jika terjadi masalah pada saat melakukan transfer uang lalu error namun saldo berkurang untuk saldo tersebut kembali ke rekening kita memakan waktu yang cukup lama.

Maka penulis menyimpulkan dari data survey diatas, lambatnya tanggapan atas complain yang dilakukan nasabah menyebabkan ketidakpuasan dan membuat nasabah tersebut ragu untuk melakukan transaksi dengan menggunakan mobile banking.

*E-Satisfaction* yang dimiliki pelanggan dapat meliputi kepuasan yang didapat dari interaksi terhadap website tersebut, kepuasan terhadap proses seperti waktu pengiriman, proses pembayaran dan produk yang ditawarkan tersebut. Pelayanan dari online shop dan kepuasan yang dimiliki pelanggan dapat memberikan dampak tersendiri bagi website tersebut baik secara langsung maupun tidak. **Erni dan Heru (2012)**

**Tabel 1.3**  
**Survey Awal Variabel *E-Satisfaction***

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1.	Apakah aplikasi mobile banking bermanfaat dan cocok untuk kegiatan anda (usefulness)	22	73,3%	8	26,6%
2.	Apakah anda merasa nyaman saat memakai aplikasi mobile banking BNI (enjoyment)	14	46,6%	16	53,3%

Dari data survey diatas terhadap 30 responden pengguna mobile banking BNI terdapat 53,3% yang merasa tidak nyaman saat menggunakan aplikasi mobile banking BNI, dikarenakan sering terjadinya loading yang lama saat menggunakan aplikasi tersebut.

Maka penulis menyimpulkan dari data survey diatas nasabah merasa tidak nyaman saat menggunakan aplikasi mobile banking karena sering terjadinya loading yang lama yang mengakibatkan nasabah tersebut tidak puas.

Dengan masalah yang disebutkan diatas ada dua hal yang bias dilakukan untuk mengantisipasi ketidakpuasan konsumen yaitu dengan *e-service quality* dan *e-recovery service quality*. berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan peneliti ingin lebih mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *e-recovery service quality* terhadap e- satisfaction sehingga peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* (Study Kasus Pada Mahasiswa Unikom Pengguna Mobile Banking Bank BNI KCP Unikom)**

## **1.2 Identifikasi Maslah dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, penelitian memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan penelitian sebagai berikut :

1. Kurangnya kemudahan dan kecepatan aplikasi mobile banking BNI
2. Tidak bagusnya jaminan akurasi layanan pada aplikasi mobile banking BNI
3. Lambatnya tanggapan pihak BNI terhadap komplain konsumen
4. Kurang kompensasi yang diberikan ketika ada masalah
5. Kurang bermanfaatnya aplikasi mobile banking BNI untuk penggunanya
6. Kurangnya kenyamanan saat menggunakan aplikasi mobile banking BNI

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti dapat menemukan rumusan masalah yang akan dijadikan penelitian, yaitu:

1. Bagaimana tanggapan responden mengenai *E-Service Quality* pada mobile banking BNI.
2. Bagaimana tanggapan responden mengenai *E-Recovery Service Quality* pada mobile banking BNI.
3. Bagaimana tanggapan responden mengenai *E-Satisfaction* pada mobile banking BNI.
4. Bagaimana pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna mobile banking BNI baik secara simultan dan parsial.



### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

1. Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan data yang relevan mengenai Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna mobile banking BNI baik secara simultan dan parsial.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana *E-Service Quality* pada pengguna mobile banking BNI.
2. Untuk mengetahui bagaimana *E-Recovery Service Quality* pada pengguna mobile banking BNI.
3. Untuk mengetahui bagaimana *E-Satisfaction* pada pengguna mobile banking BNI.
4. Untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna mobile banking BNI baik secara simultan dan parsial.

### **1.4 Kegunaan penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

- a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini sangat bermanfaat dalam menambah pengetahuan yang lebih luas lagi tentang variabel yang diteliti. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan dapat bermanfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

## 1.4.2 Kegunaan Akademis

### a. Bagi pihak kampus

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau masukan untuk peneliti selanjutnya di bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh *e-service quality* dan *e-recovery service quality* terhadap *e-satisfaction*

### b. Bagi pihak perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi umpan balik atau acuan data bagi perusahaan untuk dimasa yang akan datang mengenai pengaruh *e-service quality* dan *e-recovery service quality* terhadap *e-satisfaction*

## 1.5 Lokasi dan waktu penelitian

### 1.5.1 Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan usulan penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada pengguna mobile banking BNI yang bertempat di kampus Universitas Komputer Indonesia.

### 1.5.2 Waktu penelitian

Keterangan	Agustus				September				Oktober				November				Maret			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul		■	■	■																
Pencarian Data					■	■														
Penulisan Laporan							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Sidang																	■	■	■	