

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Teknologi digital dizaman saat ini sangat berkembang pesat, dimana segala sesuatu dilakukan dengan teknologi agar memudahkan pekerjaan. Perkembangan teknologi yaitu bentuk suatu sarana untuk memudahkan individu mendapatkan informasi melalui sarana internet. Pada layanan perusahaan jasa seperti bank teknologi informasi ini sangat memudahkan mereka untuk menciptakan layanan yang diberikan kepada nasabah yaitu layanan yang berupa aplikasi untuk melakukan transaksi oleh nasabah. Layanan berbasis teknologi ini merupakan aplikasi *mobile banking* Robinson,(2009) dalam Yanuardinda,(2014).

Layanan aplikasi *mobile banking* merupakan layanan yang diciptakan untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi dimana saja dan kapanpun hanya melalui *smartphone*. *Mobile banking* sangat mudah diakses dengan mengunduh aplikasinya terlebih dahulu pada *playstore* atau *appstore* yang ada pada *smartphone* yang digunakan para nasabah Buse dan Tiwari, (2007) dalam Hapsara,F (2015). Aplikasi ini diciptakan agar dapat mengetahui kualitas layanan dari segi aplikasi yang diciptakan agar mengetahui kepuasan pelanggan akan kinerja layanan aplikasi tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2013),kepuasan pelanggan merupakan bentuk tingkat harapan para pelanggan merasakan puas,senang,sesuai dengan harapan terhadap produk atau jasa yang mereka telah gunakan.Seperti kinerja

layanan aplikasi yang diberikan tersebut dengan layanan aplikasi yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah distulah bentuk keberhasilan perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepuasan terhadap layanan aplikasi atau jasa yang diberikan perusahaan seperti bank kepada nasabahnya.

Kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan hasil dari evaluasi pemakaian layanan atau jasa. Kepuasan pelanggan dapat dikatakan suatu hal menunjukkan dengan keungglan produk tersebut sangat dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dijadikan sebagai apresiasi bagi perusahaan agar dapat meningkatkan, mempertahankan, mengawasi kualitas produk agar semakin banyak dan puas akan kualitas produk atau jasa agar citra perusahaan dimata pelanggan jasa juga semakin baik. Tjiptono dan Chandra,(2007) Dalam Fransiska, (2021).

Dengan transaksi yang menggunakan apapun melalui *smartphone* bagi masyarakat perkotaan maupun perdesaan dapat membantu memudahkan mereka yang memiliki aktivitas padat. Pada layanan *mobile banking* berbasis syariah pada bank BSI dinamakan BSI *mobile* layanan syariah yang berkontribusi untuk meningkatkan efisien, efektivitas, dan produktivitas bagi pengguna layanan berbasis internet ini memudahkan nasabah melakukan transaksi tanpa perlu harus melakukan transaksi ke gerai atau ke kantor bank syariah. Kurniawati,(2007) dalam Ratnawaty, (2016).

Fitur layanan yang tersedia pada BSI *mobile* sangat tidak beda jauh *mobile banking* lainnya. Layanan yang tersedia pada BSI *mobile banking* yaitu seperti informasi saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran tagihan

token listrik,air,asuransi,tagihan kartu kredit,telepon,tv kabel,zakat,pembelian tiket transportasi,pulsa hp,kuota data,serta juga dapat informasi kurs valuta asing. Bukan hanya itu saja BSI *mobile* ini menyediakan fitur layanan tambahan yang berbeda dari mbanking pada umumnya, BSI mobile bank berbasis syariah ini hadir dengan adanya fitur layanan pengingat sholat,hal ini salah satu bentuk positif serta keunggulan tersendiri yang dari BSI mobile.(www.bankbsi.co.id)

Kualitas layanan adalah kunci bentuk kepuasan pelanggan sesuatu yang berkaitan serta hal tersebut sangat sering adanya didalam dunia perbankan. Produk yang berkualitas merupakan produk yang selalu diiringi oleh kualitas layanan dari hal tersebut akan dapat menciptakan kepuasan pelanggan agar tidak timbulnya rasa kecewa. Nasabah kecewa ketika kualitas layanan yang diberikan kurang baik dari hal tersebut dapat mengurangi kepuasan pelanggan itulah pentingnya akan keterkaitan antara kualitas tersebut serta berhasil juga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. (Kotler,dan Keller,2012) dalam Rahmawati, (2016)

Karena untuk kualitas BSI *mobile* mungkin masih sedikit karena bank BSI syariah bank yang baru hadir ditahun 2021 jadi untuk nasabah menggunakan aplikasi tersebut masih sedikit dan masih kewalahan,dan masih banyak nasabah tidak terlepas dari layanan secara langsung ke kantor Bank BSI syariah karena nasabah masih banyak menggunakan buku tabungan.

Kinerja aplikasi yang kurang baik masih kendala kecepatan untuk mengakses aplikasi masih sering terjadinya eror hal ini banyak keluhan dari

konsumen,kebanyakan sering terjadi kendala seperti loading membuka aplikasi yang lama,eror,aplikasi tertutup secara otomatis,serta kendala lainnya. Agar selalu terciptanya kepuasan pelanggan para pengguna,bank BSI dapat melakukan atau memberikan solusi agar pelanggan atau nasabah tetap dapat merasakan kualitas layanan yang baik serta memberikan kepuasan kepada nasabah atas layanan aplikasi mobile yang dapat digunakan dengan baik.

Dengan adanya layanan BSI *mobile* ini dikalangan masyarakat sangat memudahkan mereka yang memiliki aktivitas padat, agar selalu dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja para nasabah berada.Karena aplikasi ini sangat efisien serta produktivitas bagi nasabah dengan tujuan dapat terciptanya kepuasan pelanggan terhadap layanan yang ada.

Berdasarkan uraian yang ada diatas tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan BSI Mobile Pada Bank BSI Cabang Belakang Olo Padang.”**



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas,maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan layanan BSI *mobile banking*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka penulis dapat mengemukakan tujuan sebagai berikut :

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan pelanggan atau nasabah terhadap layanan yang digunakan yaitu BSI *mobile banking*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini ,penulis melakukan penelitian agar penelitian yang dilakukan dijadikan bahan rujukan dan acuan penelitian atau gambaran untuk penelitian yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dilakukan agar bisa dijadikan manfaat untuk guna menambah informasi bagi perusahaan ,sesuai dengan judul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan BSI *mobile* pada cabang Belakang olo Padang” dari penelitian ini bisa menjadi acuan untuk perusahaan lebih mengetahui keluhan pelanggan dengan harapan memperbaiki kinerja dari layanan tersebut.



1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu, metode deskriptif dengan metode penelitian dilakukan untuk tujuan mengumpulkan data dengan pendekatan kuantitatif menyebarkan kuisioner serta didukung oleh studi pustaka dan informasi data yang diperoleh dari internet.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Sesuai judul penulis tempat maka penulis melakukan penelitian serta kegiatan magang pada PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Belakang Olo yang beralamat di Jl.Belakang Olo No. 45, Kel. Kampung Jawa, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Dengan waktu magang dilakukan selama 40 (empat puluh) hari masa kerja.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Sesuai judul penelitian serta tujuan penelitian yang telah diuraikan penulis di atas ruang lingkup pembahasan yang akan dipecahkan permasalahannya yaitu, mengetahui bagaimana “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan BSI mobile Pada BSI Cabang Belakang Olo Padang”.

1.8 Sistematika Penulisan

Dengan adanya pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini terdiri dari lima bab, berikut sistematika penulisan :

BAB I PENDAHULUAN

Bab yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, menjelaskan lokasi tempat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan yang dijelaskan secara singkat dan jelas.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang kajian teori sesuai yang terlampir pada judul penelitian serta menghasilkan hasil penelitian digunakan sebagai kerangka teori penelitian untuk menyelesaikan penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM

Bab yang menjelaskan gambaran umum perusahaan serta menjelaskan secara singkat sejarah, susunan kerja, serta visi misi perusahaan tersebut.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab dimana penulis akan membahas data yang telah dikumpulkan untuk memecahkan masalah yaitu mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan BSI mobile,

BAB V PENUTUP

Bab terakhir yang berisikan seluruh kesimpulan pada semua hasil laporan penelitian, serta saran-saran terhadap yang telah diuraikan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan BSI Mobile.

