

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan nasabah merupakan salah satu tujuan utama perusahaan sebagai penyedia jasa. Dengan menilai kepuasan nasabah, perusahaan dapat menentukan apakah kualitas layanan yang diberikan sudah bermutu atau tidak. Dengan kata lain, perusahaan bertanggung jawab penuh atas kepuasan nasabah terhadap pelayanan publik yang terkait dengan layanan *mobile banking*. Memberikan layanan yang berkualitas dapat membantu perusahaan dalam memperoleh keuntungan melalui transaksi nasabah dengan menggunakan aplikasi *mobile banking*. Selain itu, *mobile banking* dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi sehingga membuat nasabah menjadi loyal terhadap pelayanan yang didapat tanpa harus mengunjungi kantor cabang terdekat. Memberikan layanan yang berkualitas menguntungkan perusahaan sehingga dapat membangun citra positif dan mengarah pada rekomendasi tidak langsung dari satu nasabah ke nasabah lainnya. (Setiawan, 2021)

Salah satu cara perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menyediakan E-Service Quality yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam transaksi. E-Service Quality merupakan suatu bentuk metode kerja yang dilaksanakan perusahaan untuk mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus mulai dari proses, produk, serta layanan yang dihasilkan oleh perusahaan (Kotler & Keller, 2016). E-Service Quality adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima

atau sesuai dengan yang diharapkan maka E-Service Quality di persepsikan baik dan memuaskan, kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nanti akan menjadi pelanggan setia. (Goesth & Davis, 2019). Adapun bentuk dari E-Service Quality yaitu memperlihatkan bagaimana suatu web mampu melayani dan memfasilitasi pembelian, pembayaran, pemesanan, dan pengiriman secara online seperti *mobile banking*. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pengerjaan yang efektif dan efisien. (Puriwat & Tripopsakul, 2017). *E-service quality* adalah suatu strategi yang dilakukan oleh bank agar nasabah merasa puas, hasilnya tidak terlihat secara langsung namun dapat mempengaruhi citra bank yang menjadi faktor modernisasi dalam mempengaruhi kepuasan nasabah, oleh karena itu penting bagi Bank untuk tetap menjaga dan meningkatkan *e-service quality* agar kepuasan nasabah tetap terjaga. (Bernita, Y. B. 2019).

Bank BNI sebagai salah satu bank BUMN yang terkemuka juga berinovasi dalam melakukan pengembangan E-Service. Salah satu layanan E-Service pada bank BNI yaitu BNI *Mobile Banking*. BNI *Mobile Banking* merupakan suatu layanan E-Service yang ditawarkan oleh Bank BNI yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan dengan menggunakan aplikasi *Mobile Banking* yang dapat diakses dan digunakan pada smartphone. Melalui BNI *Mobile Banking*, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan cepat, mudah dan aman, bisa digunakan dimana saja dan kapan saja selama nasabah terhubung dengan internet.

Kantor PT. BNI (Persero) cabang pembantu Unand sudah mulai menggunakan sistem online pada Desember 2020 yang bernama Aplikasi BNI Mobile Banking sebagai bentuk inovasi dan modernisasi pelayanan agar lebih mudah diakses masyarakat. Software BNI mobile banking adalah sebuah software yang menyediakan sebuah layanan yang memudahkan nasabah melakukan transaksi melalui smartphone. BNI Mobile Banking menyediakan layanan dengan berbagai fitur seperti, transfer antar rekening, transaksi informasi saldo, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lain-lain. Sehingga dapat di akses kapan saja selama 24 jam.

<b>Periode</b>	<b>Target Nasabah</b>	<b>Pengguna Mobile Banking</b>
Januari 2024	272	204
Februari 2024	291	219
Maret 2024	340	255

Tabel 1. 1 Data pengguna Mobile Banking pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas per Periode

*Sumber: BNI Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas*

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa layanan E-Service sudah baik terlihat dari data pengguna E-Service semakin lama semakin meningkat drastis dari januari 2024 sampai maret 2024.

Dari banyaknya keunggulan masih terdapat beberapa kendala dari sisi konsumen yaitu seperti, lupa Mpin, lupa password transaksi, terblokir, tidak dapat kode OTP saat registrasi, aplikasi tidak bisa dibuka, dan masalah teknis lainnya. Kebanyakan masalah

yang terjadi pada layanan E-Service itu disebabkan dari sisi konsumen. Rata-rata nasabah yang lupa Mpin 72 nasabah perbulan, lupa password transaksi 60 nasabah perbulan, terblokir 52 nasabah perbulan, tidak dapat kode OTP saat registrasi 21 nasabah perbulan, aplikasi tidak bisa dibuka 13 nasabah perbulan, dan masalah teknis lainnya 5 nasabah perbulan. Upaya pelayanan Aplikasi BNI Mobile Banking itu merupakan salah satu upaya BNI agar tetap dapat menyediakan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk masyarakat tanpa melakukan registrasi manual ke kantor BNI (Khaerani, 2021). BNI cabang unand telah berupaya menyelesaikan permasalahan dengan melakukan pelayanan yang baik setiap nasabah yang datang. Hal ini dibuktikan dengan upaya bank dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah dengan sigap dan professional seperti nasabah yang lupa dengan Mpin, lupa password transaksi, terblokir, tidak menerima kode OTP saat registrasi hingga aplikasi yang tidak bisa dibuka oleh nasabah. Berdasarkan data yang telah diperoleh dapat dilihat bahwa E-service sudah cukup baik dalam penggunaan untuk kepuasan nasabah yang semakin meningkat setiap bulannya.

Berdasarkan permasalahan diatas, bahwa kualitas pelayanan aplikasi BNI Mobile Banking, program aplikasi BNI Mobile Banking belum berjalan dengan optimal, sehingga berpengaruh terhadap nasabah PT. BNI (Persero) Cabang Pembantu Unand. Atas dasar tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana kualitas pelayanan Aplikasi BNI Mobile Banking saat ini. Berdasarkan penjabaran di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul

**“ANALISIS *E-SERVICE QUALITY* APLIKASI BNI MOBILE BANKING  
UNTUK KEPUASAN NASABAH (Studi kasus PT. BNI KCP UNAND)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, meskipun BNI telah melakukan pelayanan e- service yang baik tapi masih ada kendala dari sisi konsumen, maka dari itu penelitian ini meneliti bagaimana kualitas pelayanan aplikasi BNI Mobile Banking dan apa saja kendala yang di hadapi serta solusi dalam pelayanan BNI Mobile Banking?

## 1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan BNI Mobile Banking.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan nasabah terhadap aplikasi BNI Mobile Banking.
3. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala dan mencari solusi dalam pelayanan BNI Mobile Banking.

## 1.4 Manfaat Penulisan

Hasil dari penulisan ini semoga dapat memberikan manfaat dari berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Penulis, untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta sebagai pengembangan ilmu penulis mengenai Kualitas pelayanan BNI Mobile Banking, dan dapat sebagai acuan dalam terjun ke dunia kerja.
2. Bagi Praktisi, dapat memberikan masukan dan saran ke perusahaan sesuai dengan pengetahuan mahasiswa untuk kemajuan perusahaan tersebut.

3. Bagi Universitas Andalas, untuk meningkatkan kerjasama yang baik antara lembaga pendidikan dengan instansi pemerintah.

### 1.5 Metode Penelitian

1. Pengumpulan data sekunder

Penulis melakukan penelitian dengan memperoleh data laporan dari bank BNI KCP Unand.

2. Melakukan Observasi

Penulis mengamati data-data E-Service Quality terhadap aplikasi BNI Mobile Banking langsung ditempat magang selama 40 hari kerja di PT. Bank Negara Indonesia KCP Unand untuk kepuasan nasabah.

3. Studi Pustaka

Penulis melakukan penelitian dengan mencari, memahami, mempelajari dan mengumpulkan data teori buku dan bahan kuliah yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas penulis.

### 1.6 Sistematika Penulis

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini penulis memberikan sistematika, meliputi:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan kegiatan magang, maaf penulisan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi pembahasan mengenai pengertian kepuasan nasabah, kualitas pelayanan publik, dasar dasar pelayanan dan dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

## **BAB III GAMBARAN UMUM**

Menjelaskan tentang tempat magang. Pada bagian bagian awal bab ini menjelaskan tentang profil PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, kegiatan yang dilakukan perusahaan, visi serta misi perusahaan. Pada bagian selanjutnya berisi tentang sejarah perusahaan.

## **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab pembahasan ini membahas tentang hasil pencapaian kegiatan magang mengenai ANALISIS E-SERVICE QUALITY BNI MOBILE BANKING. Dalam menunjang kinerja pada aplikasi tersebut.

## **BAB V PENUTUP**

Bagian ini berisikan kesimpulan dan saran dari kegiatan magang.

