

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada Saat ini persaingan dalam dunia usaha tidak hanya terjadi di dalam negeri tetapi juga internasional. Persaingan antar perusahaan menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang menjadikannya lebih maju dan terlihat oleh pelanggan. Saat ini perusahaan perlu berbasis pada teknologi untuk menjadi lebih maju karena pesatnya perkembangan teknologi telah memudahkan perusahaan dalam melakukan inovasi. Khususnya sektor perbankan yang harus mampu menarik simpati nasabah untuk bisa memenangkan persaingan tersebut yaitu dengan meningkatkan kepuasan para nasabahnya. Tingkat kepuasan nasabah menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat keberhasilan perusahaan.

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian di sebuah negara termasuk Indonesia. Menurut Undang Undang Nomor 10 tahun 1998, Bank merupakan lembaga perantara keuangan, dimana bank bertugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk giro, tabungan, deposito dan kemudian menyalurkan dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa peran bank adalah suatu lembaga perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang memerlukan dana (*deficit of funds*). Bank menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito. Dana yang dihimpun dari masyarakat tersebut kemudian disalurkan dalam bentuk kredit kepada masyarakat. Tampubolon., dkk, (2019).

Saat ini, dalam bersaing satu sama lain, bank-bank tidak hanya mengandalkan dua fungsi utama tersebut, melainkan berlomba memberikan layanan yang sebanyak mungkin dapat dilibatkan langsung dalam melakukan

transaksi sehari-hari. Hal ini menyebabkan dunia perbankan mulai memutar otak dan menggagas formula untuk mengembangkan dan membuka jaringan untuk

Pelayanan kepada nasabah berupa layanan *mobile banking*. Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *mobile banking*. Layanan *mobile banking* membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *handphone*.

*Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau *ATM* kecuali penarikan uang *cash*. Keunggulan *mobile banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi waktu. Layanan pada *mobile banking* meliputi : transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan lewat telepon seluler. Telepon seluler merupakan sebuah sistem komunikasi yang sudah dipastikan pada masa sekarang ini dipakai sebagai alat komunikasi yang berguna bagi setiap orang. Dalam sistem perbankan yang memiliki akses *M-banking*, dimana setiap orang dapat dengan mudah memakai fasilitas seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar uang, pembayaran kartu kredit, tagihan telepon, tagihan listrik dan asuransi juga, dapat digunakan pembelian isi ulang pulsa. Putri., dkk, (2023).

Kualitas layanan *mobile banking* sangat penting untuk memastikan pengalaman pengguna yang baik dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan perbankan. Kualitas layanan merupakan kunci dari ukuran kepuasan nasabah. Layanan unggul diberikan kepada nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah, untuk mencapai hal ini sangat penting memahami kebutuhan nasabah dan menemukan keinginan nasabah terhadap suatu produk atau layanan yang melebihi harapan nasabah. Nasabah akan puas terhadap layanan yang diberikan ketika mereka merasa bahwa layanan memiliki kualitas yang tinggi, beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *M-banking* merupakan penentu kuat tingkat kepuasan nasabah.

Memuaskan kebutuhan nasabah merupakan keinginan setiap perbankan.

Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perbankan, memuaskan kebutuhan Konsumen atau nasabah dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. nasabah yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Permasalahan yang sering terjadi adalah nasabah belum sepenuhnya merasakan dan menerima kemudahan, kenyamanan selama pelayanan dan kualitas pelayanan yang belum maksimal, seperti lamanya waktu yang dibutuhkan dalam mengakses layanan tersebut, belum adanya jaminan keamanan seperti kasus pembobolan *m-banking* yang kerap terjadi, susah dan juga rumit untuk melakukan transaksi, dan fitur-fitur yang ditawarkan masih banyak kekurangan.

Dan disini Salah satu bank di Indonesia yang menerapkan sistem layanan mobile banking adalah PT Bank Syariah Indonesia yang dikenal juga dengan BSI hadir dengan layanan digitalnya yang dikenal dengan BSI Mobile dan terus melakukan berbagai perbaikan dan pembaharuan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam menggunakan berbagai layanan perbankan.

Bank Syariah Indonesia KCP Duri Hangtuh 1 di Kota Bengkalis terus melakukan pembenahan untuk menjadi bank dengan kualitas pelayanan yang baik di bidang elektronik maupun pembiayaan lainnya dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah, salah satu langkah awal adalah menyediakan layanan seperti *Mobile Banking* serta jaminan dan rasa aman kepada setiap nasabahnya yang menggunakannya, Produk *M-Banking* yang ditawarkan memberikan kemudahan tanpa batas kepada nasabah yang bisa digunakan kapan pun dan dimanapun selama 24 jam. Dengan kemudahan dan jaminan penggunaan layanan *M-Banking* dapat menarik minat nasabah serta memberikan kepuasan tersendiri bagi para nasabahnya.

Dibawah ini merupakan gambar tampilan layanan *M-Banking* dari Bank BSI yang dikenal juga dengan *BSI-Mobile* dari tahun sebelumnya dan sekarang ataupun terbarunya ada beberapa fitur tambahan dihalaman menu utamanya.



**Gambar 1: BSI Mobile sebelumnya & sekarang**  
*Sumber: Data Olahan 2023*

Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai “Analisis Pengaruh *E-Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah (Aplikasi *M-Banking* Bank Bsi Kcp Duri Hangtuh 1)”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada skripsi penelitian ini adalah “Bagaimana Analisis Pengaruh *E-Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah (Aplikasi *M-Banking* Bank Bsi Kcp Duri Hangtuh 1) ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan berikut adalah tujuan dari penelitian yang akan dilakukan

1. Untuk menganalisa bagaimana *E-Responsiveness M-Banking* pada Bank BSI Kcp Duri Hangtuh 1.
2. Untuk menganalisa bagaimana kepuasan Nasabah pada Bank BSI Kcp Duri Hangtuh 1.
3. Untuk menganalisa bagaimana pengaruh *E-Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah pada *M-Banking* Bank BSI KCP Duri Hangtuh 1.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai oleh penulis dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis  
Dengan adanya penyusunan skripsi ini dapat meningkatkan ilmu pengetahuan di bidang perbankan dan menambah pengetahuan tentang Analisis Pengaruh *E-Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah (Aplikasi *M-Banking* Bank Bsi Kcp Duri Hangtuah 1).
2. Bagi Perusahaan/Perbankan  
yaitu sebagai masukan dan alat kritik yang membangun bagi industri perbankan untuk menentukan langkah-langkah pengembangan terhadap *E-Responsiveness M-Banking*.
3. Bagi Pihak lain  
Dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain pada masa yang akan datang khususnya yang meneliti tentang Analisis Pengaruh *E-Responsiveness M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah.

#### **1.5 Sistematika Penulisan Laporan**

Agar penulisan laporan tugas akhir ini dapat sistematis dan tersusun dengan rapi maka diperlukan sistematika penulisan laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan tugas akhir:

##### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan diuraikan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian tugas akhir ini.

##### **BAB 3 METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan secara khusus berkaitan dengan tata cara penulisan yang dilakukan meliputi lokasi dan waktu penelitian, objek

penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan jenis penelitian.

#### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan. Hasil penelitian tugas akhir berisikan data yang mencakup antara lain: untuk mengetahui pengaruh minat beli konsumen

#### **BAB 5 PENUTUP**

Pada bab ini merupakan bab terakhir, yang mana akan dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, kemudian penulisan memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat.