

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak yang signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Di era digital ini, nasabah semakin menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi keuangan. Salah satu inovasi yang muncul sebagai respons terhadap kebutuhan tersebut adalah layanan *mobile banking* (m-banking). M-banking memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui perangkat *mobile*, seperti *smartphone* dan *tablet*, tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Dengan demikian, layanan ini memberikan kenyamanan dan efisiensi bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka.

Dalam daftar *World's Best Banks 2026* yang dirilis oleh Forbes bekerja sama dengan Statista, Bank Mandiri dinobatkan sebagai bank BUMN terbaik Nomor 2 di Indonesia. Penilaian ini didasarkan pada survei terhadap lebih dari 54.000 nasabah dari 32 negara yang menilai beberapa aspek seperti kepercayaan pelanggan, kualitas layanan, biaya, layanan digital, dan rekomendasi nasabah. Selain itu, Bank Mandiri juga masuk dalam daftar Forbes Global 2000 dengan peringkat 418 perusahaan terbaik di dunia, yang menunjukkan kinerja dan reputasi global yang kuat.

Bank Mandiri pernah mengungkapkan bahwa pada awal tahun 2000-an perusahaan mengalami peretasan terhadap sistemnya yang dilakukan oleh pelaku dari luar negeri. Insiden tersebut mendorong Bank Mandiri untuk meningkatkan sistem keamanan teknologi informasi dengan melibatkan pakar keamanan siber internasional. Kejadian ini menunjukkan bahwa keamanan sistem informasi merupakan aspek yang sangat penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan digital. Fenomena ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan m-banking tidak hanya diukur dari kemudahan penggunaan aplikasi, tetapi juga dari kemampuan bank dalam menjaga keamanan transaksi, memberikan perlindungan terhadap nasabah, serta merespons berbagai ancaman

digital secara cepat dan efektif. Dengan demikian, kualitas layanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Living by Mandiri*. Meskipun fitur lengkap dan menarik, kualitas layanan yang tidak stabil dapat berdampak pada turunnya kepuasan nasabah. Kualitas layanan m-banking dapat diukur melalui beberapa dimensi, seperti kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan aspek fisik. Keandalan mencakup kemampuan bank untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Daya tanggap berkaitan dengan kesigapan bank dalam membantu nasabah dan menyelesaikan masalah yang dihadapi, sedangkan empati mencerminkan perhatian dan kepedulian bank terhadap kebutuhan nasabah. Aspek fisik mencakup tampilan dan kemudahan penggunaan aplikasi m-banking itu sendiri.

Kepuasan nasabah merupakan hasil dari pengalaman yang dirasakan oleh nasabah selama menggunakan layanan m-banking. Jika kualitas layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Sebaliknya, jika kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan, maka kepuasan nasabah akan menurun. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian yang mendalam mengenai pengaruh kualitas layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Mandiri Cabang Bengkulu.

Di PT Bank Mandiri Cabang Bengkulu, layanan m-banking telah diimplementasikan dengan berbagai fitur yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Namun, belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah di cabang ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis bagaimana kualitas layanan m-banking yang diberikan oleh PT Bank Mandiri Cabang Bengkulu dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna *mobile banking*. Penelitian oleh Siregar dan Kurniawati (2023) menemukan bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Hasil ini diperkuat oleh penelitian Leli dkk. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pengguna mobile banking. Selanjutnya, penelitian Winarni dan Riska (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, tetapi juga berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mobile banking menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan sekaligus mempertahankan loyalitas nasabah.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai hubungan antara kualitas layanan *m-banking* dan kepuasan nasabah, serta memberikan rekomendasi yang berguna bagi PT Bank Mandiri Cabang Bengkalis dalam meningkatkan layanan mereka. Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan layanan perbankan di Cabang Bengkalis, khususnya dalam era digital yang terus berkembang.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *M-Banking* terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Bank Mandiri Cabang Bengkalis?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tanggapan responden terhadap kualitas layanan *m-banking* di PT Bank Mandiri Cabang Bengkalis
2. Untuk menganalisis tanggapan responden terhadap kepuasan konsumen pada PT Bank Mandiri Cabang Bengkalis
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *m-banking* terhadap kepuasan konsumen di PT Bank Mandiri Cabang Bengkalis

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sbagai berikut :

1. Bagi Perusahaan: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. Bank Mandiri dalam meningkatkan kualitas layanan *M-Banking*.

2. Bagi Konsumen: Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Bagi Akademisi: Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada bidang manajemen pemasaran jasa yang membahas pengaruh kualitas layanan M-Banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Cabang Bengkalis. Penelitian dilakukan pada nasabah PT Bank Mandiri Cabang Bengkalis yang menggunakan layanan M-Banking sebagai objek penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Kualitas Layanan M-Banking (X) sebagai variabel independen dan Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variabel dependen. Analisis penelitian berfokus pada pengaruh kualitas layanan M-Banking terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Agar pembahasan penelitian lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya membahas pengaruh Kualitas Layanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah, tanpa memasukkan variabel lain seperti harga, promosi, kepercayaan, kemudahan penggunaan, atau loyalitas nasabah.
2. Objek penelitian dibatasi pada PT Bank Mandiri Cabang Bengkalis, dengan responden yang merupakan pengguna layanan M-Banking Bank Mandiri.
3. Responden penelitian adalah nasabah PT Bank Mandiri Cabang Bengkalis yang menggunakan layanan M-Banking, berusia minimal 17 tahun, berdomisili di Kabupaten Bengkalis, serta bersedia mengisi kuesioner penelitian.
4. Penelitian menggunakan 100 responden yang dipilih dengan teknik *Accidental Sampling*, yaitu nasabah yang secara kebetulan ditemui peneliti

di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria sebagai responden.

5. Penelitian hanya menggunakan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, observasi, wawancara, dan studi pustaka selama periode penelitian, sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi pada saat penelitian dilakukan.

1.6 Sistematis Penelitian Laporan

Untuk mengetahui hasil tugas akhir ini dapat tersusun rapi dan sistematis maka diperlukan sistematika pada laporan ini. Berikut ini adalah sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini mencakup tentang uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas penelitian terdahulu dan teori teori yang berkaitan dengan subjek penelitian tugas akhir. Penekan khusus diberikan pada pengaruh Kemudahan fitur terhadap konsumen pada PT Bank Mandiri.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas secara khusus berkaitan dengan tata cara penulis yang termasuk lokasi dan objek penelitian jenis dan sumber data, metode pengumpulan data-data jenis penelitian.

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil dan pembahsan penelitian. Hasil penelitian ini berisikan untuk mengetahui pegaruh Kemudahan fitur dan kualitas layanan terhadap konsumen pada PT. Bank Mandiri.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab trakhir, yang mana akan disimpulkan dari hasil penelatian yang dilakukan, kemudian memberikan saran-saran yang bermanfaat.