# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini bank berkompetisi menawarkan kelebihan masing-masing. Hal ini dapat dilihat dari upaya Bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dengan menyediakan berbagai fasilitas layanan yang mudah diakses oleh nasabah kapan pun dan dimana pun tanpa harus datang lagi ke Bank maupun ATM. Di era globalisasi seperti saat ini ponsel pintar yang dapat mengakses internet sudah mudah untuk didapatkan masyarakat dan bahkan sudah menjadi kebutuhan.

*Mobile banking* telah melalui berbagai trend teknologi. "Awalnya, *mobile banking* hanya dapat diakses melalui layanan SMS dengan PIN agar konten atau layanan bisa untuk diakses. Kemudian beralih pada *mobile web*, nasabah bisa mengunduh dan menginstal aplikasi di ponsel pintar agar dapat mengakses layanan *mobile banking"* (https://sharingvision.com, 2013). Perkembangan *mobile banking* akan sangat dipengaruhi oleh penggunaan ponsel pintar.

Sekarang ini Indonesia tergolong negara dengan angka pengguna *smartphone* tertinggi di Asia Tenggara menjadi pasar *mobile banking* yang cukup menjanjikan. Menurut (databoks.katadata.co.id, 2016) "jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia setiap tahunnya mengalami kenaikan. Seperti data yang ada di databox jumlah pengguna *smartphone* pada tahun 2016 sebesar 65,2 juta

bahkan diperkirakan pada tahun 2019 akan terus meningkat hingga 92 juta". "Dari data tersebut menunjukkan bahwa *mobile banking* cukup sering diakses menggunakan smartphone" (https://sharingvision.com, 2013). Dengan meningkatnya pengguna smartphone di Indonesia, dunia perbankan memanfaatkannya untuk penggunaan operasional nasabahnya, salah satunya Bank BNI.

"Bank BNI memberikan fasilitas kepada nasabah yang meliputi *ATM banking, phone banking, sms banking, internet banking,* dan *mobile banking*. BNI *Mobile Banking* memberikan layanan transaksi berupa informasi saldo, transfer, pembayaran tagihan telepon, pembayaran kartu kredit, pembayaran tiket pesawat, dan lain-lain. *Mobile Banking* Bank BNI menyediakan aplikasi yang hanya dapat diakses menggunakan *smartphone* dengan OS android dan iOS" (http://bni.co.id).

Dengan adanya layanan *mobile banking*, diharapkan mampu memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi dan dapat menggunakan aplikasi tersebut dengan baik. Fasilitas tersebut sangat membantu nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang ke bank. Karena saat ini banyak masyarakat yang tidak memanfaatkan aplikasi tersebut. Padahal kegunaan *mobile banking* ini sangat membantu nasabah dalam bertransaksi tanpa harus bertatap muka dengan petugas bank. Selain itu seseorang harus mempercayai bahwa di dalam menggunakan teknologi tertentu akan dapat meningkatkan dan memudahkan nasabah dalam kinerjanya. Dalam menggunakan *mobile banking* diharapkan mampu memberikan kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah yang dirasakan nasabah tanpa adanya kesalahan sehingga menimbulkan keluhan. Layanan *mobile banking* telah diterapkan oleh Bank-Bank di Indonesia tetapi penggunanya masih

terbilang rendah. Hal ini terlihat pada info yang dimuat (https://m.tempo.co, 2016) yang menyebutkan bahwa "pengguna internet untuk layanan keuangan di Indonesia hanya 0,73 persen dari total pengguna *smartphone* secara keseluruhan. Penggunaan perangkat *mobile* untuk keuangan masih sangat rendah, meskipun cakupan jaringan internet mencapai 90 persen". Jumlah ini bisa dikatakan rendah dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat yang memanfaatkan *smartphone* dengan baik dan benar untuk mencari kemudahan dalam kinerjanya guna melakukan aktivitas perbankan. "Akan tetapi kekurangan dari *mobile banking* yaitu salah satunya fitur keamanan yang juga mempengaruhi kurangnya penggunaan *mobile banking*" (https://www.cermati.com, 2015). Keamanan dalam penggunaan *mobile banking* merupakan faktor utama bagi nasabah. Keamanan sendiri didefinisikan sebagai probabilitas subjektif dengan nasabah sehingga nasabah percaya bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat dan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Dengan kurangnya keamanan dalam penggunaan *mobile banking*, nasabah pasti akan kecewa dan memberikan keluhan kepada bank. Secara umum, keluhan merupakan ketidakpuasan seseorang ketika membeli atau menggunakan produk atau jasa yang berupa fisik maupun jasa pelayanan perusahaan. Karena harapan nasabah adalah nyaman saat menggunakan fasilitas yang diberikan oleh bank maka saat kepuasan tidak terpenuhi timbullah keluhan. "Bank BNI memiliki prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan nasabah yaitu melalui BNI call 1500046 untuk pengaduan secara lisan, melalui www.bni.co.id dan mengirim email ke bnicall@bni.co.id atau faksimili (021) 25541203 untuk pengaduan secara

tertulis, serta bisa langsung mendatangi BNI Cabang terdekat. Jika nasabah melakukan pengaduan secara lisan maka petugas Bank BNI akan menerima pengaduan dan memberikan solusi dalam waktu 2 hari kerja, namun apabila penyelesaian memerlukan lebih dari 2 hari kerja, maka petugas BNI akan menyarankan anda mengajukan pengaduan secara tertulis. Dalam pengajuan secara tertulis nasabah harus menyertakan beberapa dokumen wajib dan dokumen pendukung lainnya. Jika nasabah belum merasa puas dengan penyelesaian dari BNI, nasabah dapat melanjutkan pengaduannya melalui fasilitas mediasi Bank Indonesia atau fasilitasi Otoritas Jasa Keuangan atau melalui Lembaga Alternatif Penyesuaian Sengketa" (www.bni.co.id). Saat ini kepuasan dan loyalitas nasabah menjadi hal utama bagi Bank.

Kepuasan dan keluhan akan mempengaruhi loyalitas nasabah. Berikut Tabel 1.1 yang merupakan Top Brand untuk mengetahui terkait layanan *mobile banking* tiga tahun terakhir.

**Tabel 1.1**

**TOP BRAND *MOBILE BANKING***

| Tahun | Bank | Persentase | Keterangan |
|---|---|---|---|
| 2014 | m-BCA | 49.4% | TOP |
| | m-Banking Mandiri | 21.2% | TOP |
| | BRI Mobile | 11.5% | TOP |
| | BNI Mobile | 9.8% | |
| 2015 | m-BCA | 54.2% | TOP |
| | m-Banking Mandiri | 16.6% | TOP |
| | BNI Mobile | 12.3% | TOP |
| | BRI Mobile | 11% | |
| 2016 | m-BCA | 48.4% | TOP |
| | m-Banking Mandiri | 22.7% | TOP |
| | BRI Mobile | 10.2% | TOP |
| | BNI Mobile | 10.1% | |

Sumber: http://www.topbrand-award.com

Merujuk Tabel 1.1 bahwa pengguna layanan BNI *Mobile Banking* tidaklah stabil dan lebih dominan mengalami penurunan. Sehubungan dengan hal tersebut, penting bagi peneliti untuk mengetahui apa pengaruh kepuasan, keluhan, dan loyalitas nasabah pada layanan *Mobile Banking* Bank BNI di Surabaya. Disini peneliti ingin mengetahui apakah masalah tersebut juga terjadi di kota Surabaya. Jadi peneliti tertarik untuk meneliti kepuasan, keluhan, dan loyalitas nasabah terhadap layanan *mobile banking* pada Bank BNI di Surabaya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel penelitian kepuasan terhadap loyalitas dimediasi dengan keluhan nasabah. Alasan pemilihan variabel tersebut dikarenakan dalam penelitian sebelumnya, variabel-variabel telah diuji tetapi sampel digunakan nasabah Bank di Negara Barbados, Singapura, Turki, Inggris,

Amerika Serikat, Jerman, dan Iran. Untuk penelitian sekarang ini akan dilakukan di Bank BNI Surabaya, sehingga penelitian yang berjudul "Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah mobile banking dengan mediasi keluhan pada nasabah Bank BNI Surabaya" menarik untuk diteliti oleh peneliti.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adakah :

1. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keluhan pada nasabah *Mobile Banking* Bank BNI di Surabaya?
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada nasabah *Mobile Banking* Bank BNI di Surabaya?
3. Apakah keluhan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada nasabah *Mobile Banking* Bank BNI di Surabaya?
4. Apakah keluhan nasabah memediasi kepuasan terhadap loyalitas pada nasabah *Mobile Banking* Bank BNI di Surabaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan terhadap nasabah keluhan pada nasabah *Mobile Banking* Bank BNI di Surabaya.

2. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada nasabah *Mobile Banking* Bank BNI di Surabaya.
3. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh keluhan nasabah terhadap loyalitas pada nasabah *Mobile Banking* Bank BNI di Surabaya.
4. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh keluhan nasabah yang memediasi kepuasan terhadap loyalitas nasabah *Mobile Banking* Bank BNI di Surabaya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

a. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi manajemen Bank Negara Indonesia (BNI) yang terkait untuk lebih memperhatikan keluhan nasabah yang memediasi kepuasan terhadap loyalitas.

b. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi koleksi tambahan bagi perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dan juga dapat menjadi sumber referensi atau informasi bagi Peneliti yang akan melakukan penelitian dengan pembahasan serupa sehingga penelitian selanjutnya akan membuat penelitian yang lebih baik.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi yang relevan bagi peneliti selanjutnya yang meneliti kepuasan, loyalitas, dan keluhan pada *mobile*

*banking*, serta juga diharapkan mampu memberikan sumbangan informasi dan pustaka bagi pihak yang membutuhkan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Secara garis besar, sistematika yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori dari kepuasan nasabah, keluhan nasabah, dan loyalitas nasabah, serta kerangka penelitian dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, data dan metode pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran subyek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Analisa data dimulai dengan menyajikan deskripsi data penelitian dan dilanjutkan dengan analisa data statistika serta melakukan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini merupakan penutup dalam penulisan skripsi yang menyimpulkan hasil analisis dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu disertakan pula beberapa keterbatasan dari penelitian ini serta saran yang diharapkan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PERBANAS