

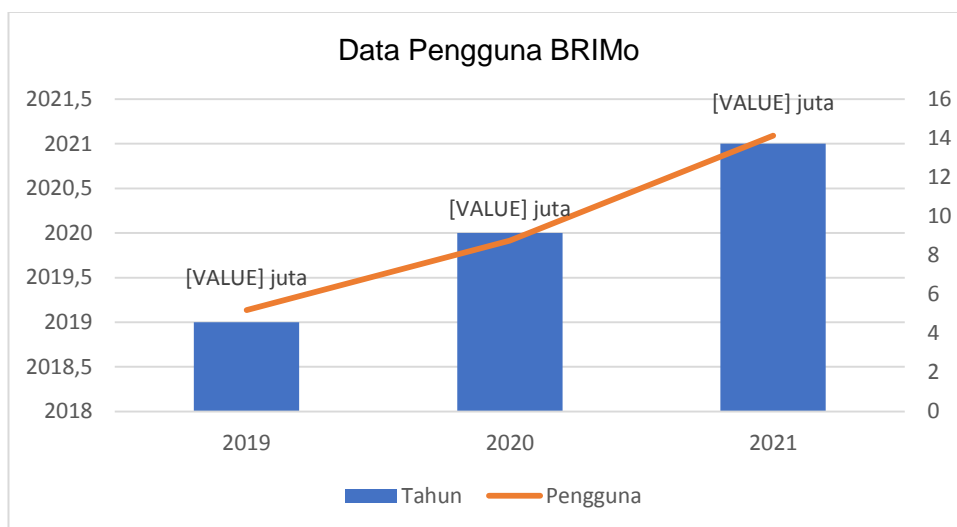
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada era digitalisasi sekarang ini, perkembangan teknologi berkembang dengan sangat cepat dan hampir semua pelayanan umum dialihkan ke teknologi berbasis digital artinya tidak lagi memanfaatkan bantuan manusia akan tetapi menggunakan suatu sistem yang canggih dan otomatis. Dampak dari perkembangan teknologi berbasis digital, hal tersebut juga berpengaruh terhadap pertumbuhan teknologi di dunia perbankan. Saat ini, Bank bersaing untuk menciptakan suatu layanan digital banking dimana layanan tersebut dapat memberikan kemudahan-kemudahan terhadap pemakainya. Pada tahun 2010, Bank Rakyat Indonesia (BRI) menghadirkan sebuah aplikasi perbankan bernama *BRI Mobile* (BRIMo). *BRI Mobile* merupakan suatu aplikasi yang mengintegrasikan layanan e-banking di antaranya *Mobile Banking*, *Internet Banking*, T-Bank, Brizzi dan terdapat menu tambahan yakni Info BRI, dan Call BRI yang dapat diakses melalui smartphone. Saat ini, pengguna layanan *mobile banking* mencapai 12 juta pengguna dari yang ditargetkan yakni 10 juta pengguna dengan total transaksi mencapai Rp. 62 triliun (Herlambang dan Dewanti, 2018).

Perkembangan dari penggunaan *Mobile Banking* BRI saat ini dapat dilihat melalui diagram sebagai berikut:



Sumber: bri.co.id

Berdasarkan diagram tersebut jumlah pengguna BRImo sebesar 107% (YoY Juni 2020 – Juni 2021) mencapai posisi 11,1 juta pengguna dan sebanyak 14,14 juta pengguna per akhir 2021. Sedangkan volume transaksi *mobile banking* BRI mo naik 660,5% yoy menjadi Rp 765,8 juta kali. Internet banking meningkat 132,2% menjadi 2,7 miliar kali dan ATM naik 0,6% menjadi 3,75 miliar.

Penggunaan aplikasi *Mobile Banking* dari sebuah perusahaan perbankan juga tetap mengalami berbagai kendala karena belum dapat memenuhi semua kebutuhan dari nasabah. Beberapa keluhan yang sering di utarakan dari para penggunaan layanan *mobile banking* diantaranya yaitu kualitas dari layanan yang disediakan di dalam aplikasi serta terkait dengan fitur yang dapat memenuhi kebutuhan dari para nasabah dalam melakukan transaksi keuangan terkait dengan berbagai hal yang membutuhkan layanan perbankan (Rithmaya Laksmi, 2016).

Kualitas pelayanan dianggap menjadi suatu faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi yang ditawarkannya. Sejuah mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi dalam memenuhi segala kebutuhan dari penggunanya guna menimbulkan kepuasan pelanggan yang nantinya diharapkan pelanggan dapat terus menggunakan aplikasi yang ditawarkan kepada nasabah tersebut. Hal ini sebagaimana hasil survey yang menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Amelia Nurmala Dewi, 2019).

Nasabah akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik nasabah dan memberikan layanan yang lebih baik. Pelayanan pada sebuah aplikasi memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan nasabah, pelayanan sebuah aplikasi memberikan dorongan kepada nasabah untuk terus menggunakan jasa yang diberikan oleh aplikasi tersebut.

Fitur dalam sebuah aplikasi juga merupakan salah satu dimensi sebuah produk atau layanan yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Dimensi ini menyangkut karakteristik pelengkap, berisi kelengkapan fasilitas-fasilitas tambahan. Selain mempunyai fungsi utama, biasanya suatu aplikasi juga dilengkapi fungsi-fungsi lain yang bersifat komplemen, misalnya sebuah aplikasi dengan fungsi utama sebagai alat

transaksi, tapi juga dilengkapi juga dengan layanan pengaduan dan fasilitas pembayaran yang lengkap dan lain-lain. Hal ini sejalan dengan hasil temuan terdahulu yang menjelaskan bahwa fitur-fitur dalam sebuah aplikasi berpengaruh terhadap keterikatan pelanggan dan berdampak pada minat berkelanjutan dari nasabah untuk menggunakan aplikasi (Dina Yulita Husada, 2019: 8).

Minat merupakan gambaran dari kepuasan nasabah untuk melakukan suatu tindakan atau perilaku seseorang, sehingga minat berkelanjutan adalah suatu dorongan untuk menggunakan atau melakukan sesuatu secara terus menerus atau berlangsung lama sampai dengan mereka merasa sudah tidak ada kepuasan lagi untuk meneruskan kembali. Minat tidak selalu statis dan dapat berubah dengan berjalannya waktu, minat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) merupakan kegiatan nasabah yang melakukan penggunaan suatu aplikasi maupun penggunaan jasa secara berkelanjutan. *Continuance intention* merupakan tingkat kekuatan seseorang untuk berniat melakukan perilaku tertentu secara berkelanjutan atau berulang kali (Anwar dan Wardhani, 2021: 8).

Hal yang dilakukan oleh sebuah aplikasi adalah untuk mencapai atau mewujudkan sebuah kepuasan dari penggunaan jasa layanan atau kepuasan nasabah atas penggunaan aplikasi yang mereka pakai selama ini. Gambaran persepsi seseorang seseorang yang diekspresikan dalam aktivitas, minat, dan opininya dalam arti bahwa secara umum kepuasan seseorang dapat dilihat dari aktivitas rutin yang dia lakukan, apa yang mereka pikirkan terhadap segala hal disekitarnya dan seberapa jauh dia peduli dengan hal tersebut. Sedangkan dari sisi penggunaan sebuah aplikasi, kepuasan adalah perilaku seseorang dalam menggunakan sebuah aplikasi untuk memenuhi kebutuhannya akan suatu transaksi dalam menggunakan jasa pelayanan keuangan melalui sebuah aplikasi perbankan. Sehingga dalam hal ini kepuasan dapat mengintervensi minat seseorang dalam menggunakan sebuah aplikasi secara berkelanjutan (Joshua, Filman, 2019: 10).

Sehubungan dengan penggunaan aplikasi perbankan dalam hal ini aplikasi BRIMo yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia juga banyak digunakan oleh mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro. Beberapa alasan dari banyaknya mahasiswa yang menggunakan aplikasi tersebut terkait dengan banyaknya mahasiswa yang memiliki tabungan di bank tersebut sehingga mereka tertarik juga untuk menggunakan aplikasi bank tersebut

untuk lebih memudahkan berbagai keperluan transaksi mereka. Beberapa kelebihan dari Aplikasi BRImo yang banyak diunggulkan saat ini diantaranya yaitu adalah fitur *fingerprint* dan *face recognition* sehingga memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi dengan mudah yang cukup login di aplikasi. Namun aplikasi tersebut juga dianggap masih memiliki kekurangan diantaranya yaitu proses transaksi yang terkadang gak lama serta proses penanganan keluhan yang juga lama dan tidak langsung dapat menyelesaikan permasalahan yang mereka ajukan saat ini adalah adanya biaya administrasi dari layanan transfer dan biaya administrasi bulanan yang cukup dirasa memberatkan mereka.

Dengan adanya beberapa keluhan tersebut maka tak sedikit dari mahasiswa yang menggunakan aplikasi jasa keuangan lainnya yang saat ini banyak tersedia di Playstore seperti aplikasi yang diberikan oleh beberapa bank digital saat ini yang memberikan pelayanan yang cukup cepat dan yang paling menarik perhatian mereka saat ini adalah adanya fitur layanan yang membebaskan biaya, baik itu biaya bulanan ataupun biaya transfer antar bank yang benar-benar *free* biaya admin.

Berdasarkan beberapa gambaran permasalahan sehubungan dengan pengalaman dari penggunaan aplikasi BRIMo di kalangan mahasiswa prodi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan permasalahan bidang pemasaran khususnya minat untuk menggunakan sebuah aplikasi secara berkelanjutan dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur terhadap Kepuasan Pengguna *Mobil Banking* BRI dengan Minat Penggunaan Berkelanjutan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro Pengguna *Mobile banking* BRI)".

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diutarakan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

- a. Meskipun layanan *mobile banking* BRI memberikan kemudahan-kemudahan, akan tetapi terdapat beberapa nasabah yang mengeluhkan atau kurang nyaman atas layanan tersebut. Keluhan yang disampaikan yaitu mengenai notifikasi transaksi yang tidak terkirim atau terlambat, dan adanya biaya

admin yang dirasa cukup memberatkan nasabah, sehingga kualitas pelayanan merupakan salah satu pertimbangan nasabah untuk menggunakan aplikasi dalam jangka waktu lama

- b. Fitur dari sebuah aplikasi menjadi sebuah daya tarik dari nasabah dalam menggunakan aplikasi yang disediakan oleh pihak perbankan.
- c. Kepuasan menggunakan aplikasi atas kualitas layanan dan fitur yang telah diberikan oleh sebuah aplikasi perbankan akan memperkuat atau memperlemah pengaruhnya terhadap minat untuk terus menggunakan aplikasi *mobile banking*.

2. Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi *mobile banking* pada mahasiswa di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro?
- b. Apakah Fitur berpengaruh langsung terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi *mobile banking* pada mahasiswa di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro?
- c. Apakah dari kepuasan mengintervensi pengaruh kualitas layanan dan fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan aplikasi *mobile banking* pada mahasiswa di Prodi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan diadakan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan secara langsung terhadap minat pengguna aplikasi *mobile banking* BRI pada mahasiswa di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
- b. Untuk mengetahui pengaruh fitur secara langsung terhadap minat pengguna aplikasi *mobile banking* BRI pada mahasiswa di Prodi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan yang diintervensi oleh kepuasan menggunakan

mobile banking BRI mahasiswa Prodi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan khususnya terkait dengan ilmu manajemen pemasaran khususnya kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan dan fitur nasabah yang terkait dengan minat berkelanjutan menggunakan sebuah aplikasi perbankan *mobile*, yang nantinya diharapkan dapat berguna pada saat menerapkan strategi tersebut di lingkungan usaha yang sebenarnya.

2. Bagi Mahasiswa

Diharapkan hasil penelitian ini nantinya dapat memberikan gambaran kepada mahasiswa terkait dengan perilaku konsumen serta sejauh mana pengaruh dari kualitas layanan dan kelengkapan fitur dari sebuah aplikasi terhadap minat untuk menggunakan dan kepuasan atas suatu aplikasi dalam jangka panjang, sehingga nantinya dapat menambah wawasan mahasiswa.

3. Bagi Pihak Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan perbandingan hasil penelitian terkait guna memperkaya bahan studi pustaka terhadap penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kondisi sebenarnya yang ada di dunia usaha secara nyata.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup objek

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, Fitur, minat berkelanjutan dan kepuasan sebagai variabel intervening.

2. Ruang Lingkup Subjek

Subjek penelitian ini adalah mahasiswa di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

3. Ruang Lingkup Lokasi

Lokasi penelitian ini dilakukan di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

4. Ruang Lingkup Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Ilmu Manajemen Pemasaran terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, fitur, kepuasan nasabah dan minat berkelanjutan.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Berisikan kajian literature, kerangka pemikiran, hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Berisikan jenis penelitian, tahapan penelitian metode penelitian, definisi operasional variable, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan hipotesis statistik

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pengolahan data berupa gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dari hasil pengolahan data dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN