

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tolak ukur keberhasilan suatu bank, salah satunya bergantung pada ketertarikan nasabah. Semakin banyak nasabah yang tertarik, maka semakin banyak dana yang terhimpun dan diputar kembali dengan meraih profitabilitas secara maksimal. Pada situasi dengan tingkat persaingan yang ketat nasabah seringkali tidak mempunyai loyalitas kepada suatu bank karena banyaknya tawaran yang diberikan kepada nasabah dan nasabah akan senantiasa memilih tawaran yang paling menguntungkan baginya. Pada dunia perbankan, kesetiaan nasabah merupakan salah satu bukti bahwa bank tersebut telah mampu bersaing dalam memberikan pelayanan prima pada setiap nasabah.

Seiring perkembangan teknologi pada sektor perbankan, teknologi informasi, telekomunikasi menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis internet. *Mobile Banking* yang di kenal sebagai Mandiri Online. Bank X adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. *Mobile Banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank

menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru, adapun keuntungan *Mobile Banking* dapat di gunakan kapan saja dan di mana saja.

Hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer dan/atau alat komunikasi yang digunakan, dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank atau ke ATM (kecuali untuk ambil uang tunai).

Mobile Banking bagi nasabah, menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan *Mobile Banking* bagi bank adalah bisa menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibanding membuka outlet ATM. Tetapi *Mobile Banking* juga membuka peluang timbulnya kejahatan menggunakan *Mobile banking*. Masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan dalam *Mobile banking* seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan *Mobile banking*.

Mobile banking yang mampu meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah akan memperoleh kepercayaan dari nasabah. Tantangan bagi pihak bank terutama untuk memperoleh nasabah yang loyal, dikarenakan banyak faktor yang mempengaruhi perubahan keputusan pembelian. Dalam rangka melakukan penyesuaian terhadap keinginan pelanggan yang rentan terhadap perubahan dibutuhkannya suatu survei untuk mengetahui atribut apa yang

dapat membuat nasabah memiliki tingkat loyalitas tinggi yang efeknya akan sangat terasa pada bank yang dapat bertahan dalam persaingan jangka panjang.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan (hasil) peroduk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Oleh karna itu, setiap transaksi akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, kepuasan nasabah mempunyai dimensi waktu karna hasil akumulasi. Karna itu, siapa pun yang terlihat dalam urusan jangka panjang. Upaya memuaskan nasabah adalah pengalaman panjang yang tidak mengenal batas akhir. Oleh karna itu, suatu perusahaan perlu mengutamakan kepuasan nasabah, karna mempertahankan pelanggan adalah lebih penting dari pada menarik pelanggan.

Semakin banyaknya jumlah bank yang menawarkan fasilitas *Mobile banking* menyebabkan terjadinya persaingan yang kompetitif antar Bank. Kondisi ini memicu bank untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya. Memiliki pelanggan yang loyal adalah suatu tujuan akhir dari perusahaan, karena loyalitas pelanggan dapat menjamin kontinuitas perusahaan dalam jangka panjang. Pada dasarnya loyalitas pelanggan dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal, sehingga menimbulkan ketertarikan penulis untuk meneliti. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul

**Tinjauan Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi *Mobile Banking* Di
PT. Bank X (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jakarta Gatot Subroto,
Jakarta Selatan.**

1.2 Batasan Masalah

Untuk memberikan kejelasan mengenai objek yang menjadi fokus penelitian dalam penulisan tugas akhir ini, maka ruang lingkup yang akan menjadi objek pembahasan pada tugas akhir ini adalah kepuasan dari sampel yang merupakan nasabah dari PT. Bank X (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jakarta Gatot Subroto, Jakarta Selatan.

1.3 Rumusan Masalah

Perkembangan jumlah pengguna internet di Indonesia berdampak pada keinginan nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking*. Sampai saat ini masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan belum maksimalnya penggunaan layanan *Mobile Banking*. Penggunaan layanan *Mobile Banking* tergantung pada penerimaan nasabah dari teknologi dan kepercayaan nasabah terhadap keamanan layanan *Mobile Banking*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas lebih lanjut dalam penulisan ini adalah “Meninjau tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank X (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jakarta Gatot Subroto, Jakarta Selatan dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking*”.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan diatas, maka pembahasan ini bertujuan “Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank X (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jakarta Gatot Subroto dalam penggunaan aplikasi *Mobile Banking*”.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Diploma III (tiga) pada Program Studi Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
2. Dengan adanya penelitian kepuasan nasabah pengguna aplikasi *Mobile Banking* di PT. Bank X (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jakarta Gatot Subroto, Jakarta Selatan. Dapat digunakan oleh penulis sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut.
3. Bagi manajemen PT. Bank X (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jakarta Gatot Subroto, Jakarta Selatan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana pengembangan pikiran dan diharapkan dapat memberikan informasi kepada manajemen bank mengenai tingkat kepuasan nasabah Bank X dalam menggunakan *Mobile Banking*.

1.6 Metode Penelitian

Untuk dapat memperoleh data atau informasi dalam menganalisis permasalahan dan pemecahan maka dibutuhkan data yang akurat dan relevan. Maka penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Wawancara

Metode ini merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara (Burhan Bungin, 2013, 133). Dalam metode wawancara ini penulis sebagai pewawancara menggunakan teknik wawancara mendalam (*depth interview*) di mana wawancara ini dilakukan tanpa menggunakan pedoman tertentu dan semua pertanyaan bersifat spontan sesuai dengan kebutuhan.

2. Riset Lapangan

Kuesioner yaitu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan kepada nasabah PT. Bank X (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jakarta Gatot Subroto, Jakarta Selatan dengan cara menyebarkan secara langsung kepada pihak yang terkait, guna mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah menggunakan aplikasi *Mobile banking*.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam tugas akhir ini penulis membaginya kedalam 5 bab dengan bertujuan untuk mempermudah pemahaman saat membaca tugas akhir ini dan tidak menyimpang dari permasalahan penulisan makalah ini, maka penuli menyusun penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang apa yang menjadi pokok permasalahan secara umum yang meliputi latar belakang masalah, pokok permasalahan, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan menguarikan mengenai pengertian bank, fungsi bank, *Mobile Banking*, pengertian kepuasan konsumen.

BAB III: Gambaran Umum Mengenai PT. BANK X (Persero) Tbk, Kantor Cabang Jakarta Gatot Subroto

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum PT. Bank X (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jakarta Gatot Subroto, Jakarta Selatan antara lain, tentang sejarah singkat, struktur organisasi dan kegiatan usahanya.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai perkembangan teknologi *Mobile Banking*, sebagai produk Bank yang sedang marak di gunakan di era Millenial, dan juga mengukur kepuasan nasabah terhadap penggunaan *Mobile Banking* di PT. Bank X (Persero) Tbk, Kantor Cabang

Gatot Subroto permasalahan yang dihadapi dan pemecahan permasalahannya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis akan menarik kesimpulan dan saran-saran terhadap apa yang di buat dan didapat dari hasil pengumpulan data yang telah dilakukan oleh penulis dan merupakan bab terakhir dalam penulisan Tugas Akhir .