

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat penting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Dalam dunia perbankan. Nasabah dikatakan puas apabila mereka tidak meninggalkan perbankan tersebut dan akan terus menerus menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan oleh perbankan secara berulang ulang. Memiliki banyak pelanggan loyal berarti pelanggan tersebut semakin mendukung semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan termasuk mempromosikan pengalaman baiknya kepada calon pelanggan baru. Secara tidak langsung nasabah tersebut sudah membantu perusahaan mempromosikan lembaga perbankan yang bersangkutan. Adapun indikator-indikator kepuasan pelanggan menurut Indrasari (2019:92) adalah: Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, dan Kesiediaan Merekomendasikan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Tujuan Bank dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah serta adanya penilaian yang positif dari nasabah terhadap bank akan menjadikan nasabah tersebut tetap bertahan menjadi nasabah yang setia/loyal. Faktor yang memiliki hubungan dengan kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan daya tanggap memberikan pelayanan dengan cepat serta tepat, maka bank harus mampu memberikan informasi yang baik serta mudah diterima oleh nasabah dan melayani para nasabah dengan baik. Seiring perkembangannya zaman, pengguna internet di Indonesia semakin meningkat secara signifikan. Berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, pengguna internet di Indonesia menempati peringkat ke 6 didunia. Tingginya pertumbuhan pengguna internet tersebut merupakan sebuah peluang untuk perbankan meningkatkan pelayanannya kepada nasabah untuk menciptakan suatu produk berbasis teknologi untuk melayani nasabahnya

melakukan transaksi keuangan tanpa dibatasi waktu dan tempat. Hal tersebut mendorong industri perbankan untuk mengembangkan berbagai inovasi dalam peningkatan layanan berbasis digital guna memuaskan nasabahnya.

Kualitas layanan dan kepuasan nasabah merupakan dua hal yang harus diperhatikan perusahaan. Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya.

Kualitas layanan aplikasi adalah pertimbangan penting lainnya sambil memastikan kepuasan pelanggan. Kualitas aplikasi perbankan yang baik dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank dan menumpulkan kekesalan nasabah. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diukur dengan menggunakan lima elemen yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam (Tjiptono dan Chandra, 2016:137) terdapat 5 (lima) indikator penentu dalam kualitas pelayanan yaitu: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Nawang Sari dan Widiastuti, 2018); (Atmaja,2018); (Fauziannur,2012); (Putri dan Warsitasari,2022)

Namun, kualitas layanan dukungan aplikasi BRImo menjadi pertimbangan penting untuk memastikan kepatuhan BRI. Kualitas aplikasi perbankan yang baik dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank dan menumpulkan kekesalan nasabah. Dalam situasi ini, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi harus memperhatikan kualitas dukungan aplikasi BRImo guna memperkuat dan meningkatkan jumlah Nasabah di wilayah Banyuwangi.

Pertumbuhan teknologi informasi telah menyebabkan peningkatan yang signifikan di banyak industri, termasuk sektor perbankan. Saat ini, hampir semua layanan perbankan dapat diakses melalui aplikasi Mobile banking yang

mudah digunakan. Sebagai satu-satunya bank besar di Indonesia, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk juga memiliki aplikasi perbankan bernama BRImo. Aplikasi BRImo ini memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan perbankan dengan cepat dan mudah, termasuk transfer, tag-along payment, dan pembelian barang terkait perbankan lainnya. Aplikasi BRImo juga menyertakan fitur canggih untuk enkripsi data yang aman. Aplikasi mobile banking yang dikenal dengan nama BRImo ini dibuat oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Aplikasi BRImo memungkinkan nasabah BRI untuk mengakses rekening, bertransaksi, dan melakukan tugas perbankan lainnya melalui smartphone. Dengan semakin pesatnya penggunaan teknologi mobile di Indonesia, penggunaan aplikasi mobile banking seperti BRImo semakin meluas di pasar lokal. Namun, keberhasilan aplikasi perbankan tidak hanya bergantung pada fitur dan kegunaannya.

Dalam konteks PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi, kualitas layanan aplikasi saat ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan produktivitas nasabah. Banyuwangi merupakan kota yang berkembang pesat dan memiliki potensi pasar yang signifikan bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aplikasi BRImo terhadap nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi harus memahami kebutuhan dan preferensi masyarakat terhadap aplikasi BRImo, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat memperburuk ketidaknyamanan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Solusi yang diusulkan akan membantu perbankan dalam meningkatkan kualitas dukungan aplikasi BRImo guna meningkatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan persaingan di pasar keuangan Banyuwangi.

Kebutuhan nasabah akan layanan perbankan yang cepat dan sederhana semakin berkembang. Oleh karena itu, perusahaan perbankan harus menilai kualitas layanan mobile banking mereka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

dan meningkatkan motivasi mereka. Satu-satunya bank yang menawarkan Mobile banking adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI), yang menawarkan aplikasi BRImo. Tujuan digitalisasi perbankan adalah untuk mencapai kepuasan nasabah. Kepuasan pelanggan adalah hal yang sangat penting dalam industri perbankan yang bergerak di bidang produk dan jasa. Nasabah akan dengan mudah berpindah ke bank lain jika nasabah tidak memperoleh apa yang diharapkan.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi merupakan salah satu cabang dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang berlokasi di Kota Banyuwangi. Cabang BRI Banyuwangi memiliki banyak nasabah yang menggunakan aplikasi BRImo untuk melakukan transaksi perbankan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi BRImo Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi BRImo memenuhi kebutuhan nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka.

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana deskripsi kualitas layanan dan kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi BRImo terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mendeskripsikan kualitas layanan aplikasi BRImo dan kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi BRImo terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat akademis

Melalui penyebaran pengetahuan dan wawasan tentang layanan aplikasi BRImo terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia

(Persero) Tbk Cabang Banyuwangi, penelitian ini berupaya untuk memperluas pengetahuan teoritis yang disampaikan dalam perkuliahan.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi untuk mengembangkan pelayanan nasabah lewat aplikasi BRImo.