

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi yang semakin berkembang pesat membuat persaingan bisnis membara. Terutama jika teknologi tersebut berkaitan dengan *smartphone*, yang merupakan elektronik yang tidak bisa terlepas dari genggamannya manusia hingga saat ini. Aplikasi BRImo merupakan salah satu *mobile banking* yang telah ada sejak 2012, yang hingga kini terus mengembangkan kualitas layanannya guna memberi kepuasan kepada semua nasabahnya. Aplikasi ini mempunyai banyak keuntungan bagi para nasabah BRI dengan melakukan transaksi perbankan tanpa harus keluar rumah. Seperti pembuatan rekening secara online, cek mutasi saldo hingga satu tahun, bayar tagihan listrik, bayar tagihan BPJS, isi saldo dompet digital, isi pulsa atau paket data, transfer sesama BRI atau antar bank.

Saat awal diluncurkan aplikasi BRImo memiliki sasaran utamanya yaitu para pengguna milenial atau generasi y. Dengan teknologi yang semakin berkembang, selanjutnya terdapat generasi z yang merupakan generasi peralihan dari generasi y. Generasi z melakukan sebagian besar aktivitas mereka secara online karena mereka tumbuh dengan teknologi dan terbiasa dengan perangkat berteknologi tinggi. Kata puas diri tidak benar-benar menggambarkan generasi z karena generasi ini dikenal lebih mandiri dan lebih lebih mampu mengkomunikasikan pikiran dan perasaan mereka.

Terjadinya perkembangan teknologi dan bahkan generasi yang berbeda ini merupakan tantangan dari aplikasi BRImo untuk terus mengembangkan kualitas layanannya. Istilah kualitas layanan mengacu pada perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah. Jika kenyataan melebihi harapan nasabah akan puas dan sebaliknya jika kenyataan tidak sesuai harapan nasabah akan kecewa. Oleh karena itu, kepuasan nasabah akan meningkat jika kualitas *mobile banking* semakin ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi BRImo terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z di Kota Malang.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang peneliti di atas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi BRImo terhadap kepuasan nasabah generasi z di Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan yang hendak dicapai penulis sebagai berikut :

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi BRImo terhadap kepuasan nasabah generasi z di Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari peneliti sebagai berikut :

1) Bagi Penulis

Memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

2) Bagi Pihak Akademis

Dapat dijadikan referensi selanjutnya dan memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak akademis mengenai pengaruh kualitas layanan aplikasi BRImo terhadap kepuasan nasabah generasi z di Kota Malang.

1.5 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini hanya dibatasi pada kualitas layanan aplikasi BRImo terhadap kepuasan nasabah generasi z di Kota Malang