

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis perbankan saat ini semakin ketat di pasar domestik maupun internasional, Bank yang ingin berkembang dan memperoleh keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan nasabah yang baik dan lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya. Kepuasan nasabah merupakan faktor keberhasilan bisnis, untuk menjamin kepuasan nasabah di industri perbankan, memberikan pelayanan yang baik sangat diperlukan. Perasaan senang atau suka yang muncul setelah membandingkan produk atau jasa dengan apa yang mereka pikirkan dan terima merupakan penilaian seseorang terhadap kepuasan, kepuasan berbanding dengan kinerja dan harapan, jika tinggi harapan kinerjanya turun tidak ada kepuasan, sebaliknya tinggi kinerjanya akan ada kepuasan.

Survei yang telah peneliti lakukan banyak keluhan yang didapat dari nasabah Bank BRI, banyak yang merasa tidak puas dari kepercayaan dan kualitas pelayanan serta produk *mobile banking* yang diberikan, sebelumnya peneliti telah melakukan survei secara langsung dan riset dari berita-berita yang beredar di sosial media, keluhan yang sering diungkapkan nasabah adalah kualitas pelayanan ATM yang ketika melakukan penarikan uang tidak keluar namun saldo telah terpotong, kartu ATM sering tertelan, pelayanan setor tunai yang sangat jarang ditemui, tampilan *mobile banking* kurang menarik. Error saat ingin mendaftar *mobile banking* dan harus ke bank serta adanya chat *whatsapp* yang bisa membobol aplikasi *mobile banking* nasabah, dapat dilihat bahwa secara tidak

langsung pelayanan yang diberikan Bank BRI masih belum memuaskan nasabahnya.

Kepercayaan sangat penting terhadap kepuasan dan hubungan yang sukses. Jika tidak ada kepercayaan, hubungan tidak akan bertahan lama. Namun beberapa survei yang telah peneliti lakukan ada nasabah yang mengeluhkan bahwa kepercayaan nasabah berkurang mereka menyebutkan sering mengalami kendala ATM yang ketika melakukan penarikan uang tidak keluar namun saldo telah terpotong. Penelitian yang dilakukan Nawangsari (2020), Kepercayaan (*E-trust*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank. Hal ini menunjukkan bahwa transaksi bisnis antara Bank dengan nasabah telah terjadi karena masing-masing pihak saling percaya, dimana Bank mampu memberikan suatu kepercayaan terhadap nasabahnya dengan memberikan informasi yang akurat, membantu jika terjadi masalah dan bersikap baik. Selain itu penelitian yang dilakukan Mastura (2018) variabel kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam upaya membuat nasabah puas maka nasabah perlu merasakan kualitas pelayanan itu sendiri kualitas layanan sangat tergantung pada tiga faktor: sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia adalah kontributor paling penting untuk memastikan kualitas layanan lebih sulit diduplikasi daripada kualitas produk atau harga. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada para nasabahnya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta

peningkatan profit perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Namun realitanya setelah peneliti melakukan beberapa survei ditemukan beberapa keluhan yang dialami nasabah, mereka mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan mereka mengeluhkan kartu ATM sering tertelan, pelayanan setor tunai yang jarang ditemui. Penelitian yang dilakukan Humaiyroh (2022), Kualitas pelayanan frontliner secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Malang.

Fasilitas *mobile banking* yang diberikan pihak Bank kepada nasabahnya sangat penting agar nasabah dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengunjungi Bank, dengan adanya *smartphone* dan layanan perbankan yang secara online maka dapat memudahkan nasabah, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi Bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai Bank, hanya dengan menggunakan *smartphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Namun dengan kemudahan yang diberikan bukan berarti sudah sempurna, peneliti melakukan survei dan riset kebeberapa narasumber masih banyak yang mengeluhkan keandalan kualitas *mobile banking* yang ditawarkan, beberapa keluhan yang sering peneliti temui adalah adanya error saat ingin mendaftar dan harus ke Bank untuk mendaftar, saat ingin membuka aplikasi *mobile banking* tidak bisa otomatis terkeluar sendiri. Adanya pesan *whatsapp* yang bisa membobol aplikasi *Mobile Banking* nasabah dan tampilan *mobile banking* kurang menarik. Sebelumnya penelitian yang dilakukan Khumaini dkk (2022), menyebutkan bahwa Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, setelah melalui tahap pengumpulan data,

pengolahan data, analisis data dihasilkan kesimpulan fasilitas layanan *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kc Tangerang.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kota Tanjungpinang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan identifikasi masalah dalam penelitian ini.

1. Berkurangnya kepuasan nasabah Bank BRI dengan adanya indikasi kurangnya kepercayaan yang diberikan oleh Bank BRI.
2. Kurangnya kepuasan nasabah Bank BRI terhadap layanan produk BRI.
3. Berkurangnya kepercayaan nasabah Bank BRI terhadap Aplikasi *mobile banking*.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kota Tanjungpinang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kota Tanjungpinang?
3. Apakah *Mobile banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank

BRI Kota Tanjungpinang?

4. Apakah kepercayaan nasabah, kualitas pelayanan, dan *mobile banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kota Tanjungpinang?

1.4 Pembatasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini peneliti memiliki ruang lingkup penelitian dengan melibatkan Nasabah bank BRI Kota Tanjungpinang sebagai responden. Kemudian peneliti membatasi variabel yang akan diteliti variabel kepercayaan nasabah, kualitas pelayanan, *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank BRI Kota Tanjungpinang.

1.5 Tujuan Penelitian

Dari uraian diatas maka, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kota Tanjungpinang?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kota Tanjungpinang?
3. Untuk mengetahui pengaruh *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kota Tanjungpinang?
4. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah, kualitas pelayanan, dan *mobile banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kota Tanjungpinang?

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim UMRAH.

Hasil dari penelitian ini peneliti berharap dapat berguna dan bermanfaat serta memberikan kontribusi sebagai masukan dalam mengambil keputusan yang terkait dengan kepercayaan dan kualitas pelayanan.

2. Manfaat bagi prodi

Peneliti berharap hasil penelitian ini bisa menjadi bahan acuan pengambil keputusan dalam bekerjasama dengan pihak Bank BRI.

3. Manfaat bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini sebagai bahan acuan guna untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dalam mendapatkan gelar sarjana dan menambah wawasan serta pemahaman peneliti mengenai, kepercayaan nasabah, kualitas pelayanan dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank BRI.

4. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya tentang kepercayaan nasabah, kualitas pelayanan, dan *mobile banking* khususnya penelitian terhadap kepuasan nasabah Bank BRI. Selain itu, juga dapat memberikan motivasi dan gambaran umum kepada pembaca dalam menentukan topik penelitian mereka selanjutnya.

5. Bagi Bank BRI

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadikan pertimbangan dan dalam evaluasi kepercayaan nasabah, kualitas pelayanan, dan *mobile banking* untuk semakin meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan.

1.1 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi harus mengacu pada sistematika yang ditentukan agar skripsi yang dibuat teratur dan terarah. Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama yang berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.

Berisikan dasar teori yang mendukung analisis dan pembahasan. Dalam bab ini juga membuat review penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian berisikan tentang objek dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian, Operasionalisasi variabel penelitian, metode penentuan populasi dan sampel, prosedur pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang deskripsi unit analisis atau observasi dan hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan tentang kesimpulan dan saran dalam penelitian ini.

