

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada saat ini Indonesia telah mengalami perkembangan teknologi yang pesat, saat ini hampir semua aktivitas menggunakan teknologi. Teknologi tak hentinya menciptakan terobosan baru khususnya ke arah modernisasi penggunaan teknologi informasi. Pemanfaatan jaringan internet memberikan manfaat yang sangat signifikan, salah satu perkembangan teknologi tersebut ialah pertumbuhan perangkat ponsel pintar (*smartphone*). Fenomena ini terjadi karena penetrasi penggunaan *smartphone* tumbuh setidaknya diatas 56% pada tahun 2018 (Pusparisa, 2020). Kurun waktu satu tahun saja, penetrasi penggunaan *smartphone* tumbuh pada 25,9%, sehingga pada tahun berikutnya penggunaan *smartphone* akan terus meningkat.

Meningkatkan kualitas pelayanan *banking* dengan menggunakan sentuhan digital sudah banyak digunakan, seperti penggunaan *internet banking* dan *mobile banking*. Sistem yang handal dan dapat diandalkan harus meningkatkan kualitas. Dari berbagai sisi, seperti kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan (Rahman et al., 2017) langkah tersebut dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dalam menggunakan layanan perbankan secara digital. *Mobile banking* sangat populer dalam beberapa tahun terakhir ini, terutama saat pandemi *covid-19*, *mobile banking* sangat banyak di gunakan oleh nasabah perbankan karena praktis dan dapat diandalkan untuk melakukan transaksi finansial maupun non finansial

seperti cek saldo, melihat mutasi dan lain-lain. *Mobile banking* dirasa sangat efektif dalam melakukan transaksi non tunai terutama untuk masa pandemi, yang mengharuskan tidak kontak langsung dalam melakukan transaksi.

Perangkat ponsel pintar (*smartphone*) kini telah menciptakan peluang pemasaran industri perbankan, teknologi yang menguntungkan bagi sebuah perusahaan maupun pengguna teknologi informasi. Dengan adanya perkembangan teknologi *internet* aktivitas perbankan dapat dilakukan melalui (*smartphone*). Salah satu inovasi dari teknologi yang dimanfaatkan Bank tersebut yaitu *Mobile Banking*. *Mobile Banking* merupakan layanan *e-banking* dibandingkan layanan *e-banking* lainnya. Perkembangan *Mobile Banking (M-Banking)* tergolong cepat di dunia sehingga sangat membantu dalam kehidupan sehari-hari, salah satu manfaat yang dapat dirasakan dan sudah membantu adalah memberikan sarana bagi karyawan dalam mengelola perbankan dan membantu dalam hubungannya dengan masyarakat. Perkembangan ini dikarenakan kehadiran layanan *M-Banking* dapat memenuhi kebutuhan masyarakat modern (Kusumaningrum et al., 2014).

Bank Mandiri didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999 ada 4 bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan

kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

Dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat Bank mandiri pun menghadirkan terobosan baru yang dapat memudahkan para nasabahnya dalam melakukan aktivitas transaksi, terobosan tersebut bernama *mobile banking*. *Mobile Banking* menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggam. Semakin populernya transaksi perbankan (*M-Banking*) Via Ponsel. *Mobile Banking* secara luas dapat dimengerti sebagai kemampuan memanfaatkan fasilitas ponsel untuk mengakses rekening yang dimiliki, sehingga memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan pada ponsel dan nasabah tidak perlu lagi mengantri di *counter* bank untuk menabung, mengambil uang, membayar tagihan, ataupun men-transfer. Namun dengan maraknya penggunaan *mobile banking* tersebut bank mandiri merebranding mandiri *mobile* dengan *Living' by Mandiri*.

Saat ini *Living' by Mandiri* lebih sering diasosiasikan dengan aplikasi khusus yang ditanamkan (*install*) pada smartphone itu sendiri dalam melakukan transaksi perbankan secara *mobile*. Berdasarkan informasi tersebut, dapat diketahui beberapa keuntungan positif yang dapat diperhatikan dengan layanan ini. Selain transaksi bank yang meningkat, tentunya yang diharapkan bank adalah kepuasan nasabah. Dari sisi efisiensi, transaksi dengan *Living' by Mandiri* juga lebih mudah dan semakin mendorong nasabah bertransaksi. Kini hampir semua bank besar sudah 3 menawarkan layanan *Living' by Mandiri*. Salah satunya adalah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang memang dikenal sebagai bank transactional. Dari sisi transaksi perbankan, bisa dikatakan setiap bulannya transaksi elektronik bank

tersebut sudah mencapai 80-90% dari total transaksi. Artinya, potensi bank untuk menggarap dan meningkatkan kualitas jasa elektronik *banking* merupakan kewajiban. Bank Mandiri yang menggunakan slogan “Karena Waktu Anda Begitu Berharga” memberikan solusi untuk melakukan transaksi perbankan dengan lebih efektif dan efisien tanpa harus membuang waktu dengan mengantri atau mendatangi kantor cabang dan ATM Mandiri, solusi yang diberikan adalah penggunaan *Mobile Banking* “*Livin’ by Mandiri*”.

Kepuasan Nasabah tentu sangat diperlukan dalam berjalannya layanan *Livin by Mandiri*. Kualitas layanan yang diberikan dapat menentukan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan. Maka dari itu layanan *Livin’ by Mandiri* harus dibuat semaksimal mungkin dengan fitur-fitur yang mudah dipahami oleh semua kalangan, terutama nasabah yang kesehariannya berhubungan dengan perbankan dalam melakukan kegiatan transaksi maupun aktivitas lainnya. Dengan kemudahan tersebut nasabah akan paham fitur yang akan digunakan sesuai kebutuhan, sehingga nasabah merasa puas dalam menggunakan layanan *Livin’ by Mandiri* tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin menganalisa **Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan *Livin’ By Mandiri* Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kcp MMU Pangkalan Balai Palembang.** PT. Bank Mandiri (persero) Tbk Kcp MMU Pangkalan Balai Palembang sudah menggunakan layanan sebagai media transaksi yang mudah. Harapan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *Livin’ by Mandiri* dapat menjadi solusi yang efektif dari segi kepuasan pengguna.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari pemaparan latar belakang di atas, dapat di identifikasikan masalahnya ialah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kcp MMU Pangkalan Balai Palembang sudah melakukan peningkatan kualitas sistem dan kualitas informasi dari *Livin' By Mandiri*, akan tetapi bagaimanakah pengaruh terhadap penggunaan pada nasabah *Livin' By Mandiri*.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Identifikasi masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan adalah bagaimanakah pengaruh dari analisis kepuasan nasabah dalam menggunakan *Livin' By Mandiri* pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kcp MMU Pangkalan Balai Palembang?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan Nasabah dalam menggunakan *Livin' By Mandiri* pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kcp MMU Pangkalan Balai Palembang.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah atau memperluas wawasan dan

ilmu pengetahuan, khususnya dalam memanfaatkan pengetahuan yang telah diperoleh penulis selama menjalani pendidikan kuliah dengan kenyataan dalam dunia kerja.

## 2. Bagi perusahaan

Untuk membantu penulis dalam menganalisa kualitas karyawan terhadap kepuasan kerja dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan dan mengembangkan kompetensi pada karyawan.

## 3. Bagi Almamater

Membantu perkembangan ilmu pengetahuan dalam kajian keilmuan dan perkembangan teknologi serta dengan penerbitan jurnal secara rutin dan berkala dapat membantu akademik dalam pengajuan akreditasi perguruan tinggi, program studi dan jurnal ilmiah.