

BAB I

PENDAHULUAN

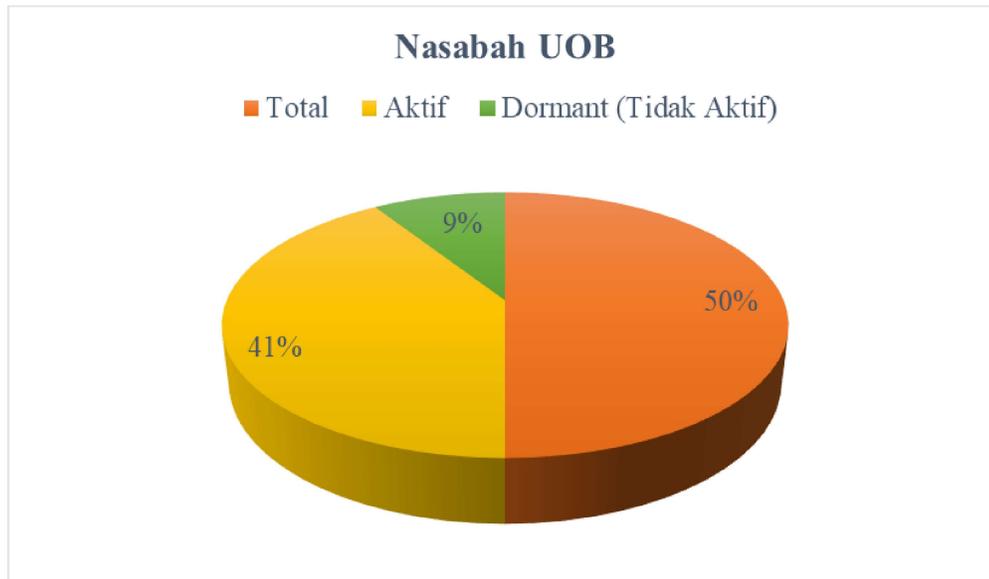
1.1. Latar Belakang

Digitalisasi yang terjadi pada saat ini di seluruh bidang secara global yakni adanya pertumbuhan pada sektor teknologi mengakibatkan perubahan yang cepat pada dunia bisnis dan tidak terkecuali pada dunia perbankan. Saat ini Indonesia adalah negara yang sudah menyadari perkembangan teknologi sangat penting di mana aplikasi perbankan mobile sudah banyak digunakan titik aplikasi mobile menempatkan posisi nasabah menjadi lebih mudah dalam bertransaksi tanpa terhalang waktu dan tempat melalui perangkat-perangkat yang dimiliki. perkembangan teknologi terutama pada aplikasi perbankan mobile merupakan tantangan yang terus dihadapi oleh sektor perbankan namun data menunjukkan bahwa aplikasi mobile terus bertumbuh gimana peningkatan pengguna internet di seluruh Indonesia didukung juga dengan adanya peningkatan kepemilikan smartphone di tengah-tengah masyarakat. menggunakan data BI di mana tahun 2023 ada sebanyak 500 juta nasabah yang ada di Indonesia aktif menggunakan layanan perbankan *Mobile Banking* data ini meningkat sebanyak 158% dari tahun 2019. (Adi Ahdiat, 2023). Data lainnya menunjukkan bahwa terdapat 66 juta pengguna yang aktif menggunakan layanan tersebut. pada tahun 2016 sampai pada tahun 2020 Terjadi peningkatan yang sangat tinggi melalui layanan aplikasi Mobile

Banking yaitu 200,5 juta transaksi meningkat mencapai sebanyak 2,6 miliar transaksi keuangan. (Hariansyah et al., 2019; Triyanti et al., 2021).

Bank UOB (PT Bank Buana Indonesia) adalah satu bank yang berdiri tahun 1956 di mana awalnya bank tersebut Belum menggunakan nama bank UOB. Bank ini merupakan perusahaan yang bergerak di sektor perbankan yang dimiliki oleh United overseas bank LTD di Kota Batam bank ini memiliki 3 lokasi kantor lokasi yang pertama ada di komplek Batam Plaza lokasi yang kedua ada di komplek mahkota Raya dan lokasi yang ketiga ada di bandara area Harbour Bay. Jumlah pengguna atau jumlah pelanggan Bank UOB pada penelitian ini tidak bisa dituliskan mengingat perusahaan meminta data tersebut menjadi data rahasia. otoritas atau pimpinan Bank UOB sangat menjaga kerahasiaan data perbankan Bank UOB. namun secara umum di kota Batam bank ini diperkirakan memiliki sekitar Rp20.000 nasabah di mana dari jumlah tersebut diketahui sebanyak 17.000 jumlah nasabah yang sangat aktif atau masih aktif dalam menggunakan layanan banku OB sedangkan sisanya tidak aktif.

Aplikasi mobile bank UOB melihat data unduhan dari market aplikasi Play Store diketahui pengguna layanan banking berbasis mobile di negara Indonesia sebanyak 1 juta pengunduh. untuk perlu diketahui data unduhan tidak bisa dijadikan data penelitian karena tidak ada data terkait lokasi pengunduh aplikasi mobile banking Bank UOB di market aplikasi tersebut. namun bisa dikatakan pengguna layanan aplikasi banking termasuk tinggi di Indonesia (Bank UOB, 2020).



Gambar 1. 1. Nasabah bank UOB Cabang Batam

(Sumber: (Bank UOB, 2023))

Produk bank yang dimiliki dan juga dijual kepada nasabah bank UOB ada beberapa jenis atau beberapa produk seperti KPR (kredit Perumahan Rakyat), produk pinjaman produk kartu kredit produk kredit usaha, produk dalam bentuk deposito produk tabungan (simpanan), produk giro, dan produk saham Bank UOB yang ditawarkan kepada nasabah, serta produk reksadana dan obligasi. di kota Batam Bank UOB juga menyediakan layanan jaringan anjungan tunai Mandiri (ATM), kotak penyimpanan (save deposit) dan juga Bank UOB pastinya menyediakan layanan finansial berbasis mobile (Bank UOB, 2022)

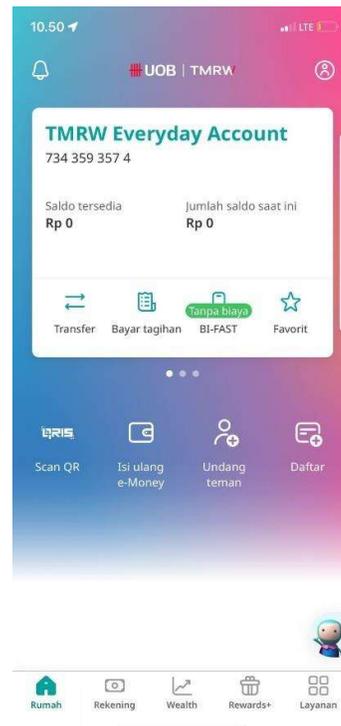
Menggunakan layanan bank dalam bentuk *Mobile Banking* merupakan sebuah bentuk pelayanan yang saat ini terus dikembangkan di perusahaan ini atau pada bank UOB. namun diketahui pengembangan sistem berbasis mobile selalu menemui permasalahan. di Indonesia layanan *Mobile Banking* merupakan suatu

tanda keseriusan pihak perbankan dalam menyediakan kenyamanan kepada nasabah dalam bertransaksi, dengan demikian pelayanan aplikasi perbankan berbasis mobile adalah bertujuan meningkatkan fleksibilitas nasabah untuk melakukan transaksi keuangan yang saat ini bisa dilakukan dalam hal melakukan pembayaran, melakukan pembelian barang melakukan jenis kegiatan keuangan yang lain tanpa terbatas jarak dan tempat yang dialami oleh nasabah kemudahan-kemudahan yang didapatkan nasabah memungkinkan nasabah tidak perlu untuk datang ke gedung tersebut tantangan atau permasalahan yang dihadapi dalam meningkatkan layanan aplikasi perbankan berbasis mobile harus dihadapi. diantaranya adalah faktor keamanan keamanan data nasabah harus terus dijaga karena nasabah merasa kenyamanan adalah juga bagian dari layanan perbankan. (Rahmawati & Fianto, 2020).

Layanan dari bank pada *Mobile Banking* adalah hal yang sangat penting karena dengan layanan yang berkualitas nasabah atau pengguna dapat lebih percaya kepada bank dan mengandalkan pelayanan perbankan. hal-hal yang memberikan pengaruh pada sebuah layanan aplikasi bankin berbasis mobile yakni adanya keamanan pada nasabah dan adanya privasi nasabah, terjaganya kinerja dari aplikasi *Mobile Banking* serta pengguna mudah dalam menggunakan aplikasi dan adanya fungsi atau fitur yang bisa digunakan oleh nasabah dalam mendukung kegiatan keuangan nasabah (Arnomo, 2021). Jaminan yang diberikan oleh pihak bank dalam perlindungan data termasuk jaminan terhadap adanya pencurian data adalah hal yang harus dilakukan. Untuk meningkatkan keamanan maka bisa digunakan beberapa teknologi keamanan yang ada dan sudah banyak digunakan pada pengembangan aplikasi mobile saat ini. di lain hal kinerja atau performa sebuah aplikasi berbasis mobile termasuk aplikasi

perbankan sangat penting untuk menjaga pelayanan yang berkualitas. sistem atau aplikasi yang handal, cepat, bebas dari kesalahan, dan juga tidak sulit untuk digunakan maka akan memberikan pengalaman yang baik kepada pengguna atau nasabah sehingga muncul percaya diri dari nasabah terhadap aplikasi *Mobile Banking* yang di gunakan. Selain itu desain tampilan yang mudah untuk digunakan mudah untuk dipahami dan mudah untuk membantu pengguna akan meningkatkan kemungkinan penggunaan aplikasi *Mobile Banking* dan juga meningkatkan kesuksesan pada sebuah aplikasi *Mobile Banking* (Akob & Sukarno, 2022).

Layanan pada aplikasi *Mobile Banking* sebaiknya juga menyediakan fitur yang bisa memenuhi kebutuhan dari pengguna atau nasabah. fitur ini bisa membantu dalam melakukan pengiriman transaksi pembayaran tagihan melihat rekening melakukan kegiatan finansial lainnya menggunakan fitur yang membantu tersebut diharapkan nasabah akan mudah untuk melakukan transaksi dan untuk memilih dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* layanan yang semakin baik yang diberikan oleh pihak bank dengan memberikan atau menyediakan layanan yang lebih responsif ketika terdapat permasalahan pada sistem atau aplikasi perbankan yang digunakan nasabah, hal ini akan meningkatkan kualitas dari aplikasi *Mobile Banking* dan perusahaan bisa melaksanakan hal tersebut atau memastikannya dengan membuat evaluasi untuk mengenali masalah yang ada atau muncul sehingga bisa disediakan solusi dalam mengembangkan aplikasi dengan bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. Kualitas *Mobile Banking* bisa semakin baik dan kebutuhan yang diminta oleh nasabag juga bisa terpenuhi dengan baik (Lestari & Iskandar, 2021).



Gambar 1. 2 Aplikasi Banking uob.

(Sumber: Peneliti (Bank UOB, 2024))

Analisa yang disediakan oleh peneliti serta penjelasan terhadap kebutuhan pelayanan *Mobile Banking* serta produk bank yang ada pada bank UOB di kota Batam memunculkan keinginan peneliti untuk meneliti dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile banking* dan Produk Bank Terhadap Kepuasan Nasabah United Overseas Bank Indonesia Di Batam.**

1.2. Identifikasi Masalah

Setelah permasalahan dijelaskan pada latar belakang Serta diberikan keterangan terhadap fokus yang akan dilakukan peneliti pada objek penelitian maka peneliti mengidentifikasi adanya beberapa masalah seperti disebutkan di bawah ini:

1. Layanan aplikasi mobile terdapat masalah yakni tampilan yang tidak mudah digunakan oleh pengguna (tidak user friendly)
2. Peneliti melihat adanya masalah pada privasi yang harus diteliti
3. melihat apakah aplikasi Mobile Bank UOB mudah digunakan oleh nasabah
4. Layanan aplikasi mobile ada Bang UOB terlihat tidak banyak fitur yang mudah untuk digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi perbankan
5. kurangnya informasi pada bangku OB terkait dengan produk perbankan yang akan diketahui atau di tawarkan kepada nasabah

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini perlu fokus yang lebih baik sehingga tidak ada bias dalam pelaksanaan penelitian untuk melakukan itu maka penelitian ini dibatasi pada beberapa area penelitian hal ini di juga karena adanya batasan yang dimiliki oleh peneliti seperti waktu dan jangkauan terhadap nasabah. batasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan mengambil nasabah di kota Batam sebagai responden penelitian.
2. pada penelitian ini responden yang akan mengisi kuesioner penelitian nantinya adalah nasabah dengan rekening personal.
3. untuk memastikan data penelitian maka responden yang akan mengisi atau ikut serta dalam penelitian adalah responden yang sudah menggunakan layanan aplikasi mobile di bangku OB.

4. batasan lain yang ditentukan oleh peneliti terkait produk maka ditentukan KPR credit card serta produk bank UOB berupa deposito sebagai produk yang akan menjadi subjek penelitian.

1.4. Rumusan Masalah

Berikut adalah masalah yang dirumuskan sebagai rumusan masalah penelitian yang ditentukan oleh peneliti sebagai berikut di bawah ini:

1. Bagaimana pengaruh dari layanan aplikasi mobile (*mobile banking*) bank UOB terhadap kepuasan nasabah
2. Bagaimana pengaruh dari kualitas produk yang tersedia di Bank UOB terhadap kepuasan
3. Bagaimana Pelayanan dari *mobile banking (Aplikasi TMRW)* dan kualitas produk yang dimiliki oleh bank UOB terhadap kepuasan nasabah bank UOB

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mencapai tujuan yang ditetapkan. tujuan ini akan dijadikan sebagai target yang harus dicapai oleh peneliti. berikut adalah tujuan peneliti melakukan penelitian ini:

1. Memberikan pengetahuan kepada seluruh pihak terkait dengan pengaruh pelayanan kepada nasabah menggunakan aplikasi *Mobile Banking* di kota Batam
2. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengembangan aplikasi *Mobile Banking* yang telah dilakukan oleh bank UOB mencapai tujuan yaitu meningkatkan kualitas layanan bank

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat atau nilai tambah kepada seluruh pihak yang terkait di dalam penelitian ini termasuk Bank UOB Universitas Putera Batam dan peneliti sendiri.

1.6.2. Bagi Objek Penelitian

Khususnya untuk bank UOB diharapkan penelitian ini memberikan sudut pandang yang berbeda Memberikan sumbangsi ilmu kepada bank UOB dalam meninjau kepuasan nasabah dalam hal ini menggunakan aplikasi *Mobile Banking* dan produk bank UOB sebagai subjek penelitian.