

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perbankan adalah pendukung pertumbuhan perekonomian dengan memastikan dana tersedia untuk individu, perusahaan, dan pemerintah, serta membantu menjaga stabilitas sistem keuangan. Peran penting dari lembaga keuangan untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Di Indonesia bank menjadi pilar penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Liem et al., 2020 menyatakan bank menyediakan berbagai layanan keuangan seperti pembayaran, transfer uang, investasi, penukaran mata uang asing, dan layanan keuangan digital. Salah satu bank terbesar di Indonesia adalah bank Mandiri yang telah berdiri pada tahun 1998 sebagai bagian dari restrukturisasi perbankan di Indonesia pasca krisis ekonomi Asia.

Kantor cabang Bank Mandiri berlokasi di kota Batam adalah KCP Fanindo, di mana KCP Fanindo bergerak dalam sektor perbankan dan pelayanan. Pelayanan yang diberikan seperti layanan untuk Individu, layanan untuk UMKM, layanan untuk korporasi, layanan investasi dan layanan digital modern. Layanan digital modern adalah aplikasi mobile banking, layanan ini menawarkan berbagai fitur canggih yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan dengan mudah, aman, dan cepat melalui smartphone. Henry & Muhammad, 2024 menyatakan semua bank di Indonesia telah menyediakan layanan mobile banking

yang mempermudah kebutuhan finansial masyarakat Indonesia, dengan fokus pada kenyamanan, keamanan, dan efisiensi.

Kualitas dari layanan digital menjadi aspek yang harus di perhatikan, banyak perbankan yang bersaing menawarkan berbagai layanan guna meningkatkan nilai dan kegunaan dari layanan itu sendiri. Kualitas dan kepuasan dari nasabah sangat penting, pelanggan yang puas akan pelayanan yang tersedia menjadi nilai lebih bagi perbankan. Menurut Puspitasari et al., 2022 dengan fokus pada kepuasan nasabah, bank dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat dan berkelanjutan, sekaligus memperkuat posisinya di industri keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja staff bank mandiri terkait dengan waktu pelayanan di Customer Service (CS) adapun pelayanan yang disediakan adalah pelayanan pengganti kartu, pembuatan rekening baru, maupun penggantian buku, pembukaan rekening giro, rekening bisnis dan pyrol dan lain-lain. Selain mengeluhkan tentang antrean dikantor cabang, nasabah juga mengeluhkan tentang sistem pelayanan transaksi digital yaitu livin' by mandiri, Livin by mandiri merupakan aplikasi perbankan yang diintegrasikan degan smart phone memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan tersebut kapan saja dan dimana selama terkoneksi intearrnet. Tren digitalisasi ini sejalan dengan penggunaan mobile banking di indonesia,yang tumbuh dari 33% pada tahun 2020 manjadi 39.2% di tahun 2021.

Tingginya pengguna internet di indonesia di dukung oleh tarif internet yang murah dan terjangkau pada pengguna smart phone yang mancapai 167 juta orang,atau 89% dari total populasi (Sari et al., 2024) dari data pengamatan berdasarkan nasabah yang datang ke kator cabang adapun data yang di peroleh

merupakan data probability sampling, yang mengalami kendala dalam mengoprasionalkan/menggunkanan livin by mandiri adapun kendala yang sering di alami oleh nasabah diantaranya seperti delay transaksi, transaksi gagal namun saldo terpotong ,banyak fitur tersembunyi, seringnya update aplikasi, sehingga hal tersebut menimbulkan sepekulasi kepada nasabah dan layanan digital publik salah satunya dalam google play/App store yang menyediakan ulasan atau komentar bagi pengguna aplikasi seperti livin by mandiri. Dalam era digital perkembangan teknologi informasi berkembang dengan sangat cepat, yang menimbulkan peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna teknologi. Perkembangan teknologi informasi pada saat ini telah membawa pengaruh besar pada sektor perbankan, meningkatkan kualitas layanan penyediaan layanan mobile banking (m-banking). Berdasarkan beberapa keluhan nasabah mengenai masalah pada aplikasi livin by mandiri, nasabah mengeluhkan saldo yang terpotong tanpa adanya keterangan gagal top-up pada aplikasi livin by mandiri, dari beberapa permasalahan tersebut customer service di anggap kurang mampu dalam penyelesaian masalah tersebut, nasabah yang lain juga mengeluhkan beberapa transaksi time out saldo akan Kembali dengan waktu tujuh hari kerja.

Berdasarkan hal tersebut peneliti mengumpulkan data berdasarkan kepetingan dan kepuasan nasabah terhadap layanan aplikasi livin by mandiri dan pelayanan umum Customer Service di kantor cabang PT KCP Bank Mandiri Fanindo adalah sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Data jumlah keluhan nasabah pada pelayanan KCP Bank Mandiri Fanindo

No	Nama	usia	jenis kelamin	Kendala	Waktu layanan
1	Ahmad	34	Laki-laki	Pembukaan Rekening	30
2	Siti	29	Perempuan	Penarikan Tunai Kredit Usaha	15
3	Budi	45	Laki-laki	Rakyat	40
4	Lina	38	Perempuan	livin by mandiri	30
5	Rudi	50	Laki-laki	Kartu Kredit pembayaran	20
6	budiarto	30	Laki-laki	UWTO pembukaan	30
7	sinta	30	Perempuan	blokir	30
8	Dharma putra	25	laki-laki	pembukaan giro	45
9	Erini	20	perempuan	pembukaan payrol	45
10	Efriona Manalu	24	Perempuan	Pembukaan Rekening	30
11	Liyodra pasaribu	26	Perempuan	pembukaan blokir	15
12	I Gede Arya Wijaya	30	Laki-laki	pembukaan Giro	45
13	Nur Khorida	25	Perempuan	layanan kartu kredit	10
14	Muhammad rifa'i	40	Laki-laki	pengajuan kredit	60
15	Muhammad Fathona	30	Laki-laki	pengajuan kredit	60
16	Risti Amelia	30	Perempuan	pembukaan payrol	45
17	Yohana	29	Perempuan	penerbitan kartu ATM	15
18	Andriana	20	Perempuan	Pembukaan Rekening	30
19	Lusi Ramayanti	28	Perempuan	Pembukaan Rekening	30
20	Ida Bagus Ardana	32	Laki-laki	deposito	10
21	Muhammad said	21	Laki-laki	deposito	10
22	Herawati	34	Perempuan	menabung	25
23	Usnul	27	Perempuan	layanan asuransi	15
24	Hafifudin Hasman	30	Laki-laki	kredit KPR	50
25	Komariah	42	Perempuan	pengajuan kredir usaha	60
26	Marwoto	44	Laki-laki	pembukaan rekening	30
27	Aris Suyono	44	Laki-laki	pembukaan rekening	30
28	Murdiyansyah	36	Laki-laki	pembayaran UWTO	20
29	Melva Marsyah	25	Perempuan	pembyaran bpjs	20
30	Septiana	38	Perempuan	pembayaran UWTO	20

Sumber: Penelitian 2025

Gambar 1. 1 Review google terhadap KCP Bank Mandiri Fanindo



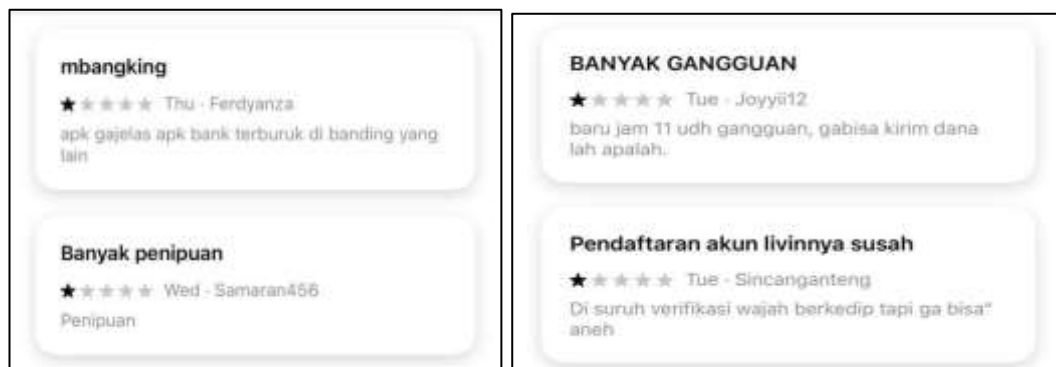
Sumber: Penelitian 2025

Tantangan yang dihadapi oleh Bank Mandiri KCP Fanindo, yang mencerminkan ketidakcocokan antara perkembangan teknologi yang cepat dan kesiapan sistem perbankan untuk mengelolanya dengan efisien. Dalam konteks digitalisasi yang semakin mendalam, institusi keuangan di seluruh dunia berusaha untuk beradaptasi dengan teknologi baru. Namun, tidak semua bank berhasil melakukan transisi ini secara efektif, dan Bank Mandiri KCP Fanindo merupakan contoh nyata dari permasalahan tersebut. Salah satu aspek penting yang dibahas adalah penerapan teori Technology Acceptance Model (TAM) dalam perbankan. TAM menekankan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan.

Dalam kasus Bank Mandiri KCP Fanindo, jika nasabah menganggap sistem perbankan yang diterapkan sulit dipahami atau tidak memberikan manfaat yang jelas, hal ini dapat mengakibatkan rendahnya tingkat adopsi teknologi. Sebagai contoh, aplikasi mobile banking yang tidak intuitif dapat menghambat nasabah dalam melakukan transaksi, yang pada gilirannya berdampak negatif pada frekuensi interaksi mereka dengan bank.

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor krusial dalam menentukan kepuasan nasabah. Berdasarkan model SERVQUAL, terdapat lima dimensi utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Di Bank Mandiri KCP Fanindo, ketidakpuasan nasabah dapat terjadi jika salah satu dari dimensi ini tidak terpenuhi. Misalnya, waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan layanan atau kurangnya informasi yang akurat dari staf dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Gambar 1. 2 Data jumlah keluhan nasabah aplikasi livin by mandiri



Selain itu, kendala teknis saat menggunakan layanan digital, seperti kesulitan dalam melakukan transaksi online, dapat memperburuk persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan. Analisis terhadap indikator- indikator ini menunjukkan bahwa rendahnya kepuasan nasabah dapat berujung pada menurunnya loyalitas dan kepercayaan terhadap bank. Nasabah yang merasa kebutuhan dan harapan mereka tidak terpenuhi cenderung mencari alternatif lain. Dalam lingkungan perbankan yang kompetitif, hal ini dapat menjadi ancaman serius bagi keberlangsungan Bank Mandiri KCP Fanindo. Sebagai contoh, jika nasabah yang tidak puas beralih ke bank lain yang menawarkan layanan lebih baik, Bank Mandiri KCP Fanindo tidak hanya kehilangan nasabah tersebut tetapi juga potensi pendapatan dari nasabah yang loyal. Transisi dari satu aspek ke aspek lain

dalam pembahasan ini penting untuk menunjukkan keterkaitan antara teknologi, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah. Ketidakmampuan sistem perbankan dalam memberikan layanan yang efisien akibat gangguan teknis dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Jika sistem mengalami masalah, staf bank akan kesulitan untuk memberikan layanan yang memadai, sehingga mempengaruhi persepsi nasabah terhadap bank secara keseluruhan.

Penting bagi Bank Mandiri KCP Fanindo untuk mempertimbangkan langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui inovasi dan perbaikan sistem. Salah satu langkah yang direkomendasikan adalah memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang teknologi baru. Dengan demikian, karyawan dapat memberikan bantuan yang lebih baik kepada nasabah dan menawarkan solusi yang tepat saat menghadapi masalah. Selain itu, bank harus berinvestasi dalam pengembangan sistem yang lebih ramah pengguna dan responsif, sehingga nasabah merasa nyaman saat menggunakan layanan perbankan.

Kesimpulannya, permasalahan yang dihadapi oleh Bank Mandiri KCP Fanindo mencerminkan tantangan yang dihadapi oleh banyak institusi perbankan di era digital. Dengan merujuk pada teori Technology Acceptance Model dan SERVQUAL, dapat dilihat bahwa kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan keandalan sistem. Rendahnya indikator-indikator ini dapat menyebabkan menurunnya loyalitas dan kepercayaan nasabah, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap keberlangsungan bank. Oleh karena itu, evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam sistem dan layanan

yang ditawarkan sangat penting bagi Bank Mandiri KCP Fanindo untuk bersaing di pasar yang semakin kompetitif dan memenuhi harapan nasabah.

(Prihatiningrum, A. A.et,al, 2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research*). oleh karena itu,berdasarkan hasil penelitian terdahulu dalam penelitian ini dilakukan analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi BTN mobile dengan metode impotence performa Analysis (IPA),sehingga hasil yang di harapkan adalah dapat mengetahui apa saja yang menjadi faktor yang perlu di perbaiki dalam mempertahankan kualitas aplikasi tersebut. Dalam era globalisasi dan persaingan semakin kompetitif, pelayanan menjadi faktor utama yang memungkinkan perusahaan untuk mempertahankan dan memperluas pangsa pasar. pelayanan yang unggul dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan dengan memperkuat hubungan dengan pelanggan, sehingga memungkinkan perusahaan untuk bertahan dalam persaingan yang ketat (M Zaki A.N,et al ,2024). Kualitas layanan adalah segala bentuk sesuatu yang berhubungan dengan harapan dan kebutuhan pelanggannya dengan menyediakan layanan yang berkualitas.

Metode impotence performance analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi faktor kinerja yang penting bagi perusahaan dalam meningkatkan layanan berdasarkan prespektif pengguna. analisis ini menggambarkan hasil dalam 4 kuadran, membandingkan antara harapan,(importance) dan kinerja (performace) aplikasi. tujuannya adalah untuk menemukan indikator dari metode E servqual yang belum memenuhi harapan pengguna, sehingga dapat menggunakan analisis ipa

sebagai panduan untuk melakukan perbaikan yang dibutuhkan. penelitian ini oleh Prihatiningrum & Ziraidah (2022) mengkaji kualitas layanan mobile banking bank BJB menggunakan metode E Servqual dan Importance Performas Analisis. Hasil menunjukkan semua variable memiliki nilai gap negative, dengan variable empathy memiliki gap -0,31 sebagai prioritas utama dalam perbaikan. Diagram ipa menunjukkan tampilan metode banking yang kurang jelas dan kesulitan menghubungi call centre adalah prioritas utama untuk di perbaiki.

Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah terbentuk dari harapan dan persepsi yang muncul dan persepsi yang diterima oleh nasabah masing-masing terhadap pelayanan yang diberikan. Berkaitan kualitas pelayanan, banyak peneliti menggunakan kepuasan pelanggan dan ketidakpuasan saat proses pelayanan (Esmailpour,et.al). Penggunaan bank XYZ merupakan bank milik pemerintah yang memiliki kantor cabang di seluruh Indonesia,dalam menangani persaingan di era digital ini bank XYZ perlu mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah, untuk itu penelitian ini menggunakan servqual dan importance performa analys dengan tujuan membantu mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja serta memunculkan strategi pemasaran perkembangan inovasi pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Maiyora & Mustikasari, 2024 dengan judul Analisis E-Service Quality Dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking Menggunakan Metode Important Performance Analysis (IPA). Permasalahan pada penelitian ini banyak masyarakat yang beralih dari transaksi konvensional ke mobile banking, penelitian ini bertujuan untuk mengukur harapan pengguna terhadap kualitas layanan e-service dari aplikasi Mobile Bank Kalbar dan menilai kepuasan pengguna dalam menggunakannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

penerapan E-service Quality pada mobile banking ini sudah cukup baik, meskipun harapan pengguna terhadap layanan tersebut masih rendah, sehingga diperlukan peningkatan lebih lanjut dalam layanan mobile banking.

Melihat banyaknya keluhan di KCP dan aplikasi google maka perlu dilakukan peningkatan kualitas. Untuk mengukur dan mengetahui penilaian dari pelanggan, peneliti menggunakan metode SERVQUAL dimana metode ini digunakan untuk menilai sebuah kualitas layanan. Ini juga alat ukur yang digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan atau GAP antara keinginan dan harapan dari pelanggan tentang kualitas dari sebuah layanan. GAP menunjukkan sejauh mana sebuah kualitas dari pelayanan menentukan harapan dan keinginan dari pelanggan yang perlu di perbaiki (Slamet & Sulistiyowati, 2022). Dari beberapa studi menunjukkan metode dari Servqual efektif dalam menemukan perbedaan antara keinginan dan harapan dari pelanggan dan dapat membantu perusahaan. Menurut Saputra & Rosihan, 2023 salah satu metode untuk pengukuran dari Servqual ini sendiri adalah dengan metode importance performance Analysis (IPA).

Dengan ditemukannya beberapa keterangan data diatas adalah menunjukan masih adanya keluhan dari beberapa nasabah adapun keterangan tersebut di ambil dari dari hasil dan dibuktikan melalui review Livin' by mandiri di google apk dimana peneliti memperoleh beberapa data yang berisikan keterangan ulasan berskor bintang 1 atau ulasan yang paling rendah di bulan februari 2025.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti menemukan sistem pelayanan yang di anggap masih belum memenuhi ekspektasi dari nasabah baik penggunaan livin by mandiri maupun sistem pelayanan yang ada di kantor cabang bank mandiri batam fanindo. Sehingga dengan hal tersebut peneliti mengidentifikasi

permasalahan dengan judul ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH MELALUI DIGITALISASI DAN PENANGANAN KELUHAN NASABAH PT BANK MANDIRI KCP FANINDO. Dengan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA untuk memperoleh suara pelanggan dan terciptanya sistem pelayanan yang fast resposable.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas sebelumnya, maka diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut.

1. Masih terdapat banyaknya keluhan dari nasabah terkait dengan layanan pada aplikasi livin by mandiri.
2. Masih terdapat banyaknya keluhan nasabah terhadap sistem layanan KCP Bank Mandiri Fanindo.

1.3 Batasan Penelitian

Menurut permasalahan-permasalahan yang teridentifikasi penulis melakukan pembatasan agar pembahasan lebih terinci yaitu :

1. Komentar untuk livin by mandiri hanya berasal dari Review Google Playstore sepanjang bulan Feb 2024- Juni 2024.
2. Pengambilan Keluhan Nasabah hanya berasal dari Review Google Rating dan Angket layanan bank mandiri untuk KCP Bank mandiri Fanindo.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar permasalahan maka rumusan masalah yang di ambil peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan nasabah secara konvensional di KCP Bank mandiri Fanindo menggunakan metode Servqual?
2. Bagaimana kualitas kinerja dan pelayanan livin by mandiri menggunakan metode IPA?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari pemaparan di atas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat pelayanan yang berpotensi memberi kepuasan kepada nasabah menggunakan metode servqual dan ipa pada KCP Bank Mandiri Fanindo.
2. Mengetahui tingkat pelayanan livin by mandiri terhadap kepuasan pengguna/nasabah

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam konteks kualitas produk dan kepuasan pelanggan telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan (Butarbutar et al., 2018).

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Untuk peneliti, penelitian ini meningkatkan pengetahuan, keterampilan penelitian, sistem pelayanan publik mengevaluasi dan menganalisis masalah serta meningkatkan tingkat sistem layanan kepada pelanggan.
2. Untuk Bank mandiri Kcp fanindo, penelitian ini dapat di jadikan sebagai improvement dan meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat memahami harapan dan kebutuhan nasabah.
3. Untuk universitas, penelitian bisa digunakan sebagai wadah acuan dan refrensi untuk penelitian lebih lanjut. Penelitian dapat menjadi refrensi atau landasan teori bagi penelitian lanjutan yang membahas tentang peningkatan pelayanan pada sektor perbankan dan layanan publik dalam konteks digitalisasi dan manajemen keluhan

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi PT Bank mandiri Kcp Batam fanindo agar penelitian ini dapat di gunakan sebagai bahan perbaikan mutu excellent servis dan pertimbangan dalam menyusun strategi pealayanan khususnya nasabah, terkait dengan sistem layanan digital dan sistem penanganan keluhan yang lebih responsive dan efisien.
2. Penelitian ini memberikan wawasan pengetahuan akan pentingnya excellent servis dan responsibel dalam menangani keluhan serta penggunaan teknolgi digital untuk menunjang aktivitas layananan sehingga diharapkan dengan hal tersebut dapat meminimalisir tingkat ketidak puasan nasabah terhadap layanan yang di berikan.

3. Penelitian dapat menjadi referensi atau landasan teori bagi penelitian lanjutan yang membahas tentang peningkatan pelayanan pada sektor perbankan dan layanan publik dalam konteks digitalisasi dan manajemen keluhan.