

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Pendahuluan**

Pada masa kini perubahan banyak terjadi di semua bidang, akibat adanya proses globalisasi yang mempengaruhi banyak hal, hampir semua hal dilakukan secara digital. Bisnis ritel saat ini telah mengalami perubahan yaitu dari *offline*, menjadi *online* seiring perkembangan teknologi yang terus menerus terjadi. Sistem *online* mempermudah pebisnis dalam menjalankan bisnis dan juga mempermudah pelanggan untuk mengkonsumsi suatu produk ataupun jasa. Dalam segi bisnis ritel, pelanggan akan sangat memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan, tidak hanya kualitas produk atau jasa yang ditawarkan.

Salah satu bisnis jasa ritel yang membutuhkan pertimbangan tinggi dengan melakukan seleksi dalam memutuskan untuk memilih yang tepat adalah bisnis perbankan karena menyangkut mengenai keuangan. Dalam proses mengenai perbankan, terdapat resiko yang tinggi yang dapat memengaruhi dalam penyimpanan atau investasi yang dilakukan terhadap Bank tersebut. Nasabah merupakan faktor utama dalam keberhasilan perbankan menurut direktur BCA Armand W Hartono, sehingga perbankan harus tetap memberi layanan terbaik agar nasabah mendapat nilai yang lebih dan merasa puas (Primus, 2015), nasabah harus merasa puas dengan pelayanan di suatu perbankan agar tercipta nilai yang dirasakan dan juga memiliki intensi untuk setia terhadap suatu Bank.

Perbankan sudah mulai mengaplikasikan *e-banking*, yaitu proses perbankan yang dilakukan secara digital seperti mentransfer, mengecek saldo, membayar tagihan. Hal ini mempermudah para nasabah untuk melakukan transaksi, tidak terbatas oleh jarak dan waktu. Transaksi dapat dilakukan dengan mudah, dimana saja dan kapan saja. Namun, dalam proses *e-banking* memiliki kemungkinan terjadinya kendala dan hal tersebut tidak dapat dihindari oleh pihak Bank. Kualitas pelayanan harus selalu konsisten dan meningkat, dan juga memiliki tim *recovery* yang cepat tanggap jika sistem mengalami kendala agar nasabah tidak ada yang merasa dirugikan akibat gangguan pada transaksi mereka. Salah satu contoh Bank di Indonesia adalah Bank Mandiri, yang merupakan Bank yang cukup lama di Indonesia dan merupakan Bank milik Negara.

Nasabah di Indonesia memiliki kebiasaan untuk melakukan sesuatu dengan cepat dan praktis, sehingga digital adalah cara yang tepat untuk nasabah di Indonesia. Berikut adalah data pengguna *SMS/Mobile Banking* terhadap total nasabah pada tahun 2015 dari 4 bank besar di Indonesia.

**Tabel 1.1 Persentase Pengguna SMS/Mobile Banking terhadap Total Nasabah 2015**



Sumber:

(Admin, Pertumbuhan SMS/Mobile Banking di Indonesia, 2015)

Menurut data pada tahun 2015, nasabah Bank Mandiri sebanyak 41,8% dari jumlah nasabah Bank Mandiri menggunakan *Mobile Banking* untuk melakukan transaksi. Jumlah pengguna tersebut meningkat 25% dari tahun 2014. *Internet Banking* mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi, tidak perlu harus datang ke Bank atau ke ATM tetapi dapat dilakukan dimanapun menggunakan *smartphone* atau *gadget* lainnya.

Direktur Bisnis Kecil dan Jaringan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. mengatakan bahwa ia mengincar kaum muda sebagai nasabah, karena memiliki peluang tinggi untuk loyal terhadap satu Bank (Sudarwan, 2018). Kualitas layanan menjadi suatu hal yang dapat memutuskan adanya intensi untuk bersikap loyal terhadap bisnis perbankan tertentu. Dalam pelayanan *e-banking*, kualitas pelayanan

harus terus ditingkatkan dan di jaga agar nasabah merasa puas dalam melakukan transaksi melalui *e-banking* tersebut. Keunggulan kompetitif dapat dicapai dengan menjaga kualitas agar nasabah menjatuhkan pilihan pada produk dan jasa yang dimiliki oleh sebuah Bank. Selain itu, Bank harus memiliki ciri khas tertentu agar dapat bersaing dengan Bank lain dan nasabah dapat memilih sesuai kebutuhan mereka (Yaqin & Ilfitriah, 2014). Kualitas layanan yang dapat dilakukan oleh Bank Mandiri secara digital seperti proses yang cepat, menyebarkan informasi positif berupa *e-mail*, SMS, dan juga layanan *call center*.

Pemulihan kualitas layanan elektronik juga harus dilakukan dengan baik, agar nasabah tidak mengalami kekecewaan terlalu lama yaitu dengan cara selalu siap melayani pelanggan melalui *call* maupun *virtual meeting* jika terdapat kendala atau keluhan yang dialami oleh nasabah (Komara, 2013) terutama adanya kendala pada proses pengaplikasian *e-banking*. Persepsi nilai adalah keseluruhan penilaian terhadap kegunaan suatu jasa yang diterima (Zeithaml, 1988), proses perbankan yang dialami dan dirasakan oleh nasabah merupakan sebuah persepsi nilai. Niat loyalitas dianggap penting karena mempertahankan pelanggan lebih mudah dibanding mendapatkan pelanggan baru (Hart et al. 1990, Reichheld and Schefter 2000).

Pengaruh dari loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, semakin lama loyalitas seorang pelanggan, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari satu pelanggan ini. (Griffin, 2003 h.11) Dikarenakan bisnis perbankan memiliki banyak saingan, maka dari itu Bank akan mempertahankan kesetiaan pelanggan, dikemukakan oleh Oliver (1999) loyalitas adalah sebuah







komitmen yang kuat untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan produk yang disukai secara konsisten di masa mendatang, sehingga menimbulkan rangkaian pembelian produk mereka yang sama secara berulang, meskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran dapat membuat seseorang berpindah merek.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Bank Mandiri merupakan suatu persatuan dari 4 bank, diantaranya Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia, dan Bank Pembangunan Indonesia, yang masing - masing mempunyai peran dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998 sebagai salah satu program restrukturisasi perbankan yang pemerintah Indonesia lakukan. Bank Mandiri telah memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia selama lebih dari 140 tahun. (Admin, 2020) Bank Mandiri telah tercatat di IDX: BMRI sebagai bank terbesar di Indonesia dalam hal aset, pinjaman dan deposit. Total aset yang dimiliki Bank Mandiri sebesar Rp 1318.2 triliun, total ekuitas sebesar Rp 209.034 triliun, dan total pendapatan sebesar Rp 61.247 triliun pada data di tahun 2019. (Admin, Bank Mandiri, 2020)

Bank Mandiri merupakan salah satu perusahaan jasa perbankan yang cukup besar di Indonesia. Berikut adalah tabel penjualan, keuntungan, aset dan nilai pasar beberapa perusahaan di Indonesia pada tahun 2016 menurut Forbes.

**Tabel 1.2 Penjualan, Keuntungan, Aset dan Nilai Pasar perusahaan di Indonesia 2016**

Rank	Company	Country	Sales	Profits	Assets	Market Value
 #429	Bank Rakyat Indonesia	Indonesia	\$7.1 B	\$1.9 B	\$63.7 B	\$20.4 B
 #462	Bank Mandiri	Indonesia	\$7.5 B	\$1.5 B	\$66 B	\$17.6 B
 #620	Bank Central Asia	Indonesia	\$4.4 B	\$1.3 B	\$43.1 B	\$24.5 B
 #659	Telekom Indonesia	Indonesia	\$7.8 B	\$1.2 B	\$13.3 B	\$27.4 B
 #1063	Bank Negara Indonesia	Indonesia	\$3.6 B	\$680 M	\$38.4 B	\$6.9 B
 #1387	Gudang Garam	Indonesia	\$5.3 B	\$480 M	\$4.6 B	\$9.8 B

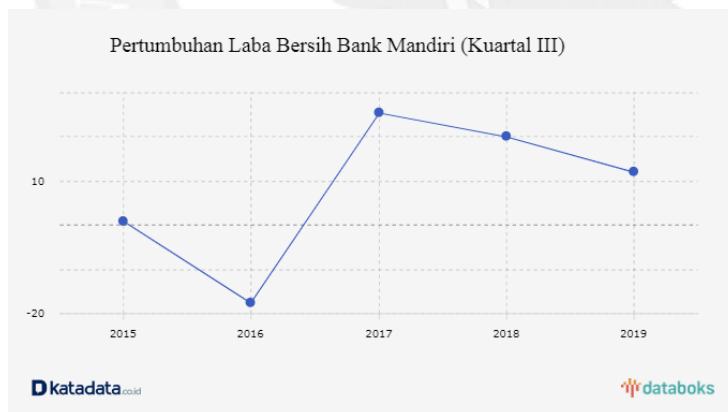
Sumber: (Wadiyo, 2020)

Pada tahun 2016, Bank Mandiri masuk dalam urutan 462 dalam daftar 2000 perusahaan dunia menurut *Forbes The Global 2000*. Sebagai bisnis perbankan, Bank Mandiri harus terus meningkatkan kualitas terutama dalam hal pelayanan. Pada pertengahan 2019, Mandiri sempat mengalami kendala di dalam pelayanannya yaitu sistem yang *error*. Sistem *error* ini diakibatkan karena perpindahan proses dari *core system* ke *back up system* yang dilakukan pada malam hari sehingga mengalami *error* sebanyak 10 persen pada data nasabah Bank Mandiri. Hal ini juga memengaruhi hingga ke layanan *e-money*. (Ulya, 2019) Bank Mandiri harus menjaga komitmen di dalam melayani nasabah yang mereka miliki yang sudah mencapai 39.065 orang yang tercatat pada data tahun 2019.

Banyak nasabah yang panik dengan situasi ini, karena saldo mereka ada yang menjadi 0, namun ada juga yang bertambah hingga puluhan juta. Hal ini sempat menjadikan nasabah tidak nyaman karena proses perbankan seharusnya tidak mengalami *error* seperti yang terjadi pada Bank Mandiri. Kejadian ini tidak berlangsung lama hanya sekitar 2 - 3 jam, namun tetap membuat nasabah khawatir akan kepercayaan yang diberikan para nasabah selama ini kepada Bank Mandiri. Tidak hanya perubahan saldo, namun juga pada saat itu semua transaksi perbankan Bank Mandiri tidak dapat dilakukan. Di era yang serba digital seperti saat ini, gangguan perbankan sekecil apapun akan mengganggu bahkan dapat merugikan nasabah Bank Mandiri (Wicaksono, 2019).

Berikut adalah grafik pertumbuhan laba bersih Bank Mandiri pada kuartal III tahun 2015 hingga 2019 yang digambarkan oleh Bank Mandiri (Persero) Tbk.

**Gambar 1.1** Pertumbuhan Laba Bersih Bank Mandiri (Kuartal III)



Sumber: (Pusparisa, 2019)

Setelah kejadian error yang dialami Bank Mandiri, laba bersih yang dialami Bank Mandiri sempat mengalami penurunan seperti yang terlihat dari grafik 4 ke 5 di tahun 2018 ke 2019. Gangguan teknis yang terjadi pada Bank Mandiri sangat tidak diharapkan oleh Bank Mandiri, namun gangguan tersebut tetap terjadi dan membuat nasabah tidak nyaman. Untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kendala teknis seperti ini lagi, Bank Mandiri harus melakukan *back up routine* di *office hours*, bukan pada malam hari, dan harus mengatur agar *recovery* dilakukan dalam hitungan detik, tidak sampai berjam - jam. Jika Bank Mandiri mengalami kendala teknis seperti ini lagi, maka nasabah akan dengan mudah berpindah ke Bank lain. Kepercayaan nasabah terhadap suatu perbankan harus di pertanggung jawabkan. Bank Mandiri merupakan Bank yang cukup tua di Indonesia sehingga kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan mengingat sekarang sudah banyak Bank-Bank yang baru muncul di Indonesia namun dapat bersaing dengan Bank yang sudah lama.

Terlepas dari adanya kejadian sistem *error* pada tahun 2019, pada tahun 2020 Mandiri malah termasuk dalam posisi *Best Banks 2020 Southeast Asian Countries* menurut *Global Finance*.



Tabel 1.3 *Best Banks Southeast Asian Countries 2020*

BEST BANKS 2020 SOUTHEAST ASIAN COUNTRIES	
BRUNEI	BAIDURI BANK
CAMBODIA	ABA
INDONESIA	mandiri
MALAYSIA	Maybank
MYANMAR	C B BANK
PHILIPPINES	BDO Unibank
SINGAPORE	DBS
THAILAND	Bangkok Bank
VIETNAM	MSB

Source: Global Finance - Asia Pacific's Best Banks 2020

Sumber: (Admin, Bank Mandiri Masuk Jajaran World's Best Bank 2020 , 2020)

Ketika terjadi kasus sistem yang *error* cukup membuat para nasabah Bank Mandiri panik, namun karena pemulihan kualitas layanan elektronik yang dilakukan Bank Mandiri cukup tanggap maka para nasabah tidak perlu ketakutan akan uang yang dimiliki dan yang dipercayakan kepada Bank Mandiri karena tidak ada yang mengalami pengurangan atau penambahan saldo setelah masa *error* selesai. Tidak semua nasabah mengalami perubahan saldo pada rekening mereka, hanya sekitar 10% dari jumlah nasabah Bank Mandiri dan langsung di tindak lanjuti oleh pihak Bank Mandiri (Wahyudi, 2019). Dikarenakan Bank Mandiri langsung merespon dengan cepat kejadian tersebut, maka nasabah masih menaruh kepercayaan kepada Bank Mandiri dan masih memiliki niat kesetiaan untuk mempercayakan keuangan mereka kepada Bank Mandiri. Penelitian ini dilakukan

untuk membuktikan adanya pengaruh hubungan antara kualitas layanan elektronik dan kualitas pemulihan layanan elektronik melalui persepsi nilai terhadap niat loyalitas pada Bank Mandiri setelah adanya kasus *error* tersebut. Kasus tersebut membuat citra Bank Mandiri sempat menurun, tetapi tidak berlangsung lama karena pada tahun 2020 Bank Mandiri tetap masuk ke dalam *Best Banks Southeast Asian Countries* membawa negara Indonesia.

Penulisan skripsi ini dilakukan dengan mereplikasi penelitian (Zehir & Narcikara, 2016) dengan objek penelitian pelanggan *online retailers* di Turki mengenai pengaruh layanan pemulihan dan pengaruh kualitas layanan elektronik yang dimiliki suatu peritel untuk mencapai adanya intensi pelanggan untuk loyal terhadap peritel tersebut. Persepsi yang didapat oleh pelanggan terhadap layanan dari *website* peritel di Turki sangatlah penting, sehingga harus di atur agar dapat menciptakan intensi untuk setia terhadap suatu ritel. Sedangkan, penelitian ini menggunakan nasabah Bank Mandiri sebagai objek penelitian.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh positif terhadap Persepsi Nilai nasabah Bank Mandiri?
2. Apakah Kualitas Pemulihan Layanan Elektronik berpengaruh positif terhadap Persepsi Nilai nasabah Bank Mandiri?

3. Apakah Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh positif terhadap Niat Loyalitas nasabah Bank Mandiri?
4. Apakah Kualitas Pemulihan Layanan Elektronik berpengaruh positif terhadap Niat Loyalitas nasabah Bank Mandiri?
5. Apakah Persepsi Nilai berpengaruh positif terhadap Niat Loyalitas nasabah Bank Mandiri?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui adanya pengaruh positif Kualitas Layanan Elektronik terhadap Persepsi Nilai nasabah Bank Mandiri.
2. Mengetahui adanya pengaruh positif Kualitas Pemulihan Layanan Elektronik terhadap Persepsi Nilai nasabah Bank Mandiri.
3. Mengetahui adanya pengaruh positif Kualitas Layanan Elektronik terhadap Niat Loyalitas nasabah Bank Mandiri.
4. Mengetahui adanya pengaruh positif Kualitas Pemulihan Layanan Elektronik terhadap Niat Loyalitas nasabah Bank Mandiri.
5. Mengetahui adanya pengaruh positif Persepsi Nilai terhadap Niat Loyalitas nasabah Bank Mandiri.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan rekomendasi kepada Bank Mandiri untuk memperbaiki kualitas layanan elektronik agar dapat meningkatkan niat loyalitas nasabah Bank Mandiri.
2. Memberikan rekomendasi kepada Bank Mandiri untuk memperbaiki kualitas pemulihan layanan elektronik agar dapat meningkatkan niat loyalitas nasabah Bank Mandiri.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I - PENDAHULUAN**

Pada bab I, dituliskan mengenai deskripsi umum penelitian melalui pendahuluan, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematis penulisan secara garis besar.

### **BAB II – LANDASAN TEORI**

Pada bab II, dituliskan mengenai deskripsi dasar - dasar teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang akan dibahas mulai dari variabel terikat, variabel bebas, korelasi, model penelitian dan hipotesis. Lalu diikuti dengan teori-teori untuk mendukung variabel-variabel tersebut.

### **BAB III – METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab III, dituliskan mengenai deskripsi unit analisis dan metode yang digunakan dalam melakukan pengujian terhadap hal yang diteliti dibantu dengan data-data dari berbagai sumber meliputi populasi, sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan pengujian instrumen penelitian, uji validitas, uji reliabilitas, dan hasil uji instrumen pendahuluan.

### **BAB IV - HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV, dituliskan rangkuman hasil dari pengujian yang digunakan untuk menjawab rumusan - rumusan masalah yang ada.

### **BAB V - KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab V, dituliskan kesimpulan dari hasil pengujian dan penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk penelitian selanjutnya.