

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan, umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai *banknote*. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Terdapat 3 jenis perbankan di Indonesia, yaitu Bank *Central*, Bank Umum (Konvensional dan Syariah) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). (Sumber : wibowopajak.com)

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Implementasi prinsip syariah inilah yang menjadi pembeda utama dengan bank konvensional. Mandiri Syariah *Mobile* merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet. (Sumber: mandirisyariah.co.id)

Pada awal semester dan saat memasuki UTS/UAS selalu terjadi antrian yang cukup banyak saat pembayaran UKT di BSM kantor kas cabang Jember yang terletak di depan kampus Universitas Muhammadiyah Jember. Padahal pihak bank sudah menyediakan layanan *mobile banking* agar memudahkan mahasiswa/i saat pembayaran UKT dan mengurangi antrian yang cukup banyak. Maka dari itu perlu dianalisis lebih lanjut kualitas *mobile banking* pada BSM agar mahasiswa/i dapat beralih untuk sistem pembayaran UKT menggunakan *mobile banking* sehingga mengurangi antrian yang banyak saat pembayaran di BSM kantor kas cabang Jember depan kampus Universitas Muhammadiyah Jember.

Pengaruh kualitas pada *mobile banking* telah dilakukan di berbagai bank di Indonesia, yang dijadikan sebuah jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri” di Universitas Telkom. Penelitian - penelitian sebelumnya memberikan arahan dan dasar yang tersedia untuk wilayah penelitian baru. Tinjauan penelitian-penelitian terdahulu membantu

dalam menemukan celah penelitian di bidang pengetahuan yang luas. Dalam penelitian jurnal tersebut disimpulkan bahwa pelanggan bank lebih setia terhadap perbankan yang menggunakan layanan *internet* karena bank-bank ini memiliki teknologi maju dan inovasi yang mengembangkan layanan *mobile banking*.

Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas *mobile banking* menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan. Sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan pengembangan pada aplikasi *mobile banking* dikemudian hari.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut/ Pernyataan apa saja yang dianggap penting oleh nasabah/pelanggan tetapi pada kenyataannya atribut/ pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan nasabah?
2. Berapakah tingkat kepuasan pelanggan dalam kualitas *Mobile banking* menggunakan metode *Importance Performance Analysis*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah di kemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui atribut/pertanyaan yang dianggap penting oleh nasabah agar diprioritaskan untuk pengembangan aplikasi *mobile banking*.
2. Untuk mengetahui hasil dari tingkat kepuasan pelanggan dalam kualitas *mobile banking* menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut mana saja yang kurang puas menggunakan perhitungan *Importance Performance Analysis* pada *mobile banking*.

2. Memperoleh informasi tingkat kepuasan pelanggan dalam kualitas pada *mobile banking* menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kualitas *mobile banking* pada perbankan di Indonesia.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisa pengaruh kualitas *mobile banking* di koperasi BSM depan Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Menghitung data informasi dengan menganalisis hasil kuesioner menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk tingkat kepuasan pelanggan.
3. Pengambilan sampel minimal pada mahasiswa/i Universitas Muhammadiyah Jember sebanyak 98 responden.
4. Penyebaran kuesioner mulai 19 Agustus 2019 – 27 September 2019