

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) berdiri pada tanggal 16 Desember tahun 1895 di Kota Puwokerto. Pendiri BRI yaitu Raden Bei Aria Wirjaatmadja. Salah satu bank terbesar di Indonesia yang dimiliki oleh pemerintah yaitu BRI. Pada gambar 1.1 merupakan logo dari Bank BRI. Logo tersebut berhubungan dengan sejarah serta visi dan misi yang dimilikinya. Terdapat garis melengkung pada logo tersebut yang menandakan bahwa BRI memiliki citra yang dinamis serta lincah. Selanjutnya bentuk lengkung tersebut juga memberikan arti pada keelokan serta keindahan. Sedangkan pada warna yang digunakannya yaitu warna biru dan putih memberikan arti dapat dipercaya serta kesan aman (Zaky, 2019).



Gambar 1.1 Logo Bank BRI

*Sumber: www.bri.co.id, 2020*

#### 1.1.2 Visi dan Misi Bank BRI

Visi dan misi dari Bank BRI adalah sebagai berikut:

Visi:

Menjadi *The Most Valuable Bank* di Asia Tenggara dan *Home to the Best Talent*.

Misi:

- **Memberikan yang Terbaik**

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

- **Menyediakan Pelayanan yang Prima**

Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang professional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun *digital* yang produktif dengan menerapkan prinsip *operational* dan *risk management excellence*.

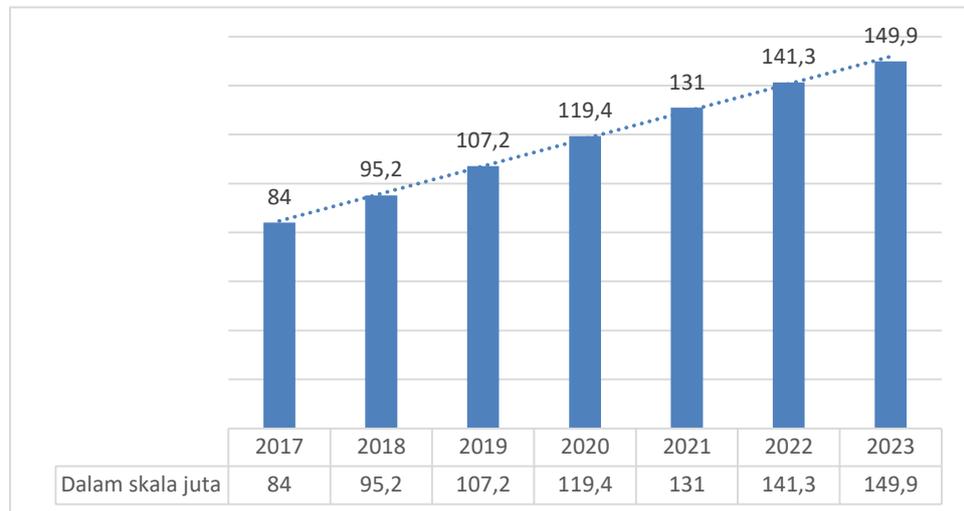
- **Bekerja dengan Optimal dan Baik**

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik. ([www.bri.co.id](http://www.bri.co.id) diakses 01 November 2020).

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi saat ini telah semakin mengarah menjadi serba *digital*. Hampir semua kegiatan masyarakat telah beralih dari sistem tradisional menjadi berbasis *digital*. Teknologi saat ini memiliki peranan yang penting dalam membawa manusia pada era *digital*. Teknologi dapat menjadikan kebutuhan manusia sebagian besar menjadi semakin mudah. Secara umum, gaya hidup manusia menjadi beralih pada gaya hidup baru yang tidak dapat terlepas dari perangkat serba elektronik. Indonesia sebagai negara berkembang, saat ini telah siap dan mampu mendorong kemajuan teknologi *digital*, baik dari segi

infrastruktur maupun dari segi hukum dalam mengatur kegiatan dalam dunia *internet* (Setiawan, 2017).



Gambar 1.2 Proyeksi Pengguna Internet

Sumber: Jayani, 2019

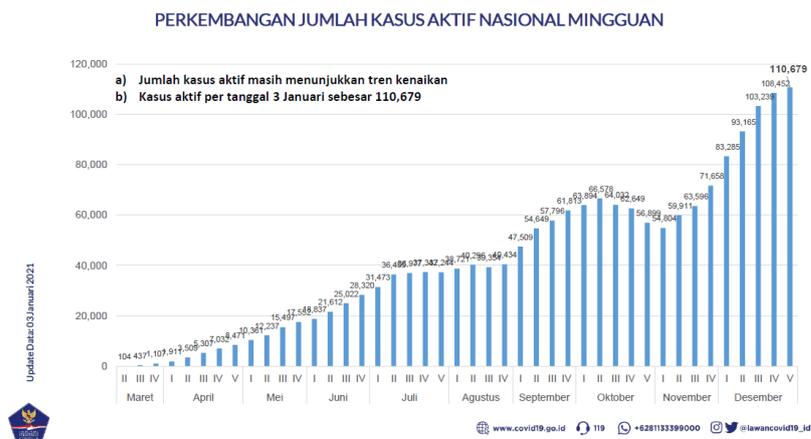
Berdasarkan gambar 1.2 yaitu grafik proyeksi pengguna *internet* di Indonesia tahun 2017 sampai dengan tahun 2023. Menurut Jayani (2019) terdapat pertumbuhan sebanyak 13,3% pada pengguna *internet* di Indonesia di tahun 2018, hal tersebut diperoleh berdasarkan pada total jumlah perbandingan pengguna tahun 2018 yaitu sebanyak 95,2 juta pengguna dan dibandingkan dengan jumlah pengguna di tahun 2017 yaitu sebanyak 84 juta. Rata-rata pertumbuhan pengguna *internet* di Indonesia diproyeksikan akan tumbuh sebesar 10,2% pada setiap tahunnya sehingga pada tahun 2023 akan terjadi peningkatan pengguna menjadi berkisar 150 juta pengguna.

Menurut Salam (2018) terdapat perubahan gaya hidup yang timbul akibat dari adanya era *internet*, dengan begitu para penyedia jasa atau pun bisnis harus dapat mengubah kegiatan jasa atau bisnisnya akibat dari perubahan gaya hidup manusia yang telah beralih semenjak hadirnya *internet*. Salah satu perubahan gaya hidup yang terjadi dengan munculnya *internet* yaitu pada kegiatan perbankan. Perubahan gaya hidup tersebut mendesak perbankan untuk turut mengubah

layanannya menjadi berbasis *digital*. Perubahan tersebut bukan hanya untuk mengubah sistem dari sistem tradisional yang telah ada, namun memiliki arti yang lebih luas yaitu untuk memenuhi kebutuhan atas konsep bisnis pada perbankan sehingga dapat menyediakan layanan terkini yang dapat menguatkan *customer transaction behavior*.

Layanan perbankan *digital* merupakan kegiatan yang menggunakan sarana *digital* milik bank atau pun media *digital* milik nasabah atau calon nasabah bank tersebut yang dilakukan secara mandiri. Hal tersebut memungkinkan nasabah atau calon nasabah untuk mendapatkan informasi, registrasi, melakukan komunikasi, transaksi perbankan, pembukaan rekening dan penutupan rekening, dan juga dapat memperoleh informasi lain serta transaksi diluar produk perbankan seperti nasihat keuangan, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), investasi, serta kebutuhan lainnya yang dibutuhkan nasabah bank ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), diakses 31 Oktober 2020).

Sejak awal Februari sampai dengan akhir tahun 2020 terdapat suatu wabah yaitu covid-19 dan belum terdapat tanda-tanda berakhirnya wabah tersebut. Wabah tersebut kian mengganas meskipun beberapa negara telah membuat vaksin untuk *covid-19*. Pandemi covid-19 kian mengganas dibuktikan dengan semakin meningkatnya jumlah korban yang terkena covid-19 (Ahdira, 2020).

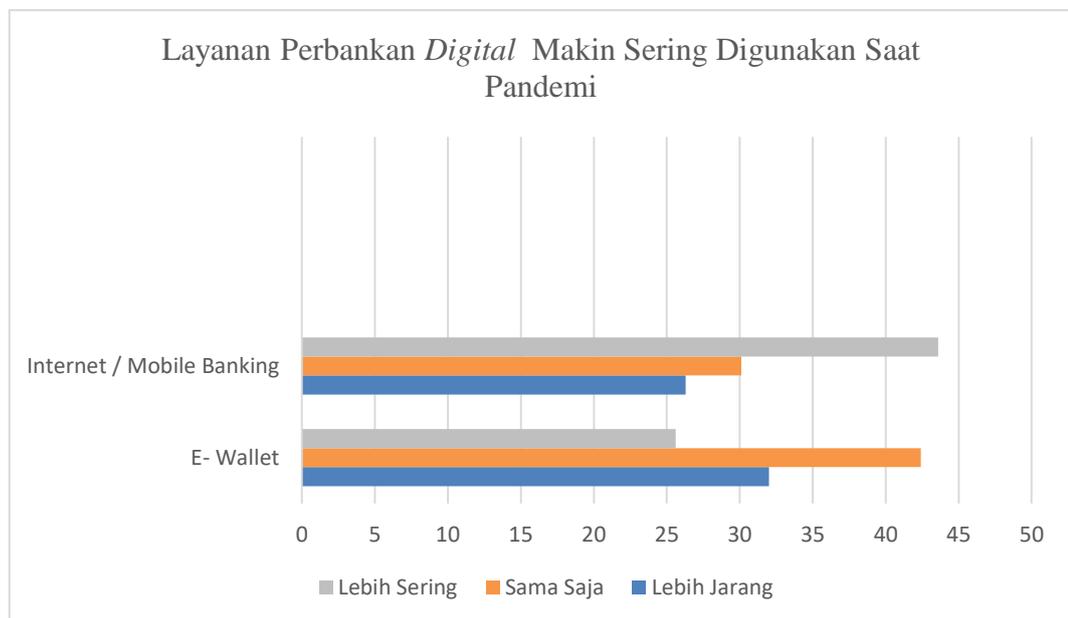


Gambar 1.3 Grafik Kasus COVID-19

Sumber: covid19.go.id, 2021

COVID-19 merupakan penyakit yang dapat menular. Penyakit ini disebabkan oleh coronavirus. Saat ini, COVID-19 sedang terjadi di seluruh bagian dunia dan telah menjadi sebuah pandemi (www.who.int, diakses 9 Juli 2021). Pada Gambar 1.3 dapat dilihat bahwa di Indonesia penyebaran kasus virus covid-19 masih terus terjadi peningkatan dari Maret hingga Desember 2020. Peningkatan tersebut terdapat pada kasus aktif nasional mingguan.

Terdapat dampak yang signifikan dari adanya COVID-19 terhadap perkembangan ekonomi dunia, hal tersebut juga menjadikan tantangan untuk dunia bisnis serta termasuk juga pada dunia industri jasa keuangan perbankan. Terdapat beberapa kebijakan yang dikeluarkan oleh perbankan agar dapat tetap bertahan pada keadaan di tengah pandemic COVID-19 dengan mengurangi layanan secara langsung atau tatap muka yang dapat digantikan dengan penggunaan secara maksimal pada teknologi perbankan (Mardhiyaturositaningsih dan Mahfudz, 2020).



Gambar 1.4 Grafik Layanan Perbankan

Sumber: Bayu, 26 Oktober 2020

Bayu (2020) menyebutkan bahwa pada masa pandemi layanan perbankan *digital* menjadi lebih sering digunakan. Pada gambar 1.4 dapat dilihat bahwa

terdapat tiga diagram batang dengan warna yang berbeda, warna abu memiliki arti lebih sering digunakan, warna *orange* memiliki arti sama saja dalam penggunaannya, dan warna biru memiliki arti lebih jarang digunakan. Pada *internet/mobile banking*, diagram terpanjang yang mendekati angka 45 yaitu diagram berwarna abu, hal tersebut berarti *internet/mobile banking* lebih sering digunakan pada saat masa pandemic.

Selanjutnya menurut Citradi (2020) *pandemic covid-19* membuat industri perbankan di Indonesia menjadi bergegas untuk mengadopsi model *digital banking*, hal tersebut dilakukan agar bank dapat tetap relevan terhadap perkembangan zaman dan juga tetap dapat memenuhi serta mengikuti kebutuhan nasabahnya. Terdapat beberapa bank di Indonesia yang telah meluncurkan *digital banking*, yaitu BTPN, DBS, BCA, Mega, BNI, Mandiri dan BRI. Hal tersebut juga didorong oleh adanya peraturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada Peraturan OJK (POJK) No.12/POJK.03/2018 yang mengizinkan bank untuk membuka layanan *digital banking* serta *video banking* pada nasabah.

App	Usage Rank	Store Rank
BCA mobile	1	2
mandiri online	2	11
BNI Mobile Banking	3	9
OVO	4	6
BRIImo BRI	5	7

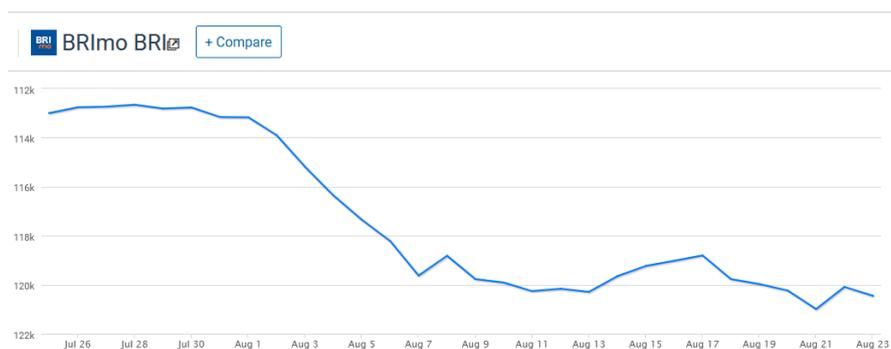
Gambar 1.5 Top Finance Android

Sumber: Similarweb, diakses 20 desember 2020

Berdasarkan gambar 1.5 terdapat *ranking* pada top *finance android apps* di Indonesia, terdapat top 5 *ranking* aplikasi *finance* yang sedang mengalami

*trending up* yaitu *BCA mobile*, *mandiri online*, *BNI Mobile*, *OVO*, dan diperingkat terakhir terdapat *Brimo*. *Usage Rank* merupakan *rank* berdasarkan tingkat visibilitas aplikasi pada *play store* dan juga *app store*, dengan menggunakan metrik berdasarkan penginstalan aplikasi oleh pengguna. Sedangkan *Store rank* yaitu berdasarkan pada metrik total unduhan, keterkinian unduhan, ulasan, pencopotan dan pemasangan aplikasi, dan pengalaman pengguna ([www.support.similarweb.com](http://www.support.similarweb.com), 2021).

Brimo merupakan aplikasi *mobile banking* terbaru dari BRI yang berbasis data dengan pembaharuan pada *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX). Terdapat banyak keunggulan terbaru yang menarik terdapat pada Brimo yaitu *re-design* pada *User Interface* dan *User Experience* Brimo, buka rekening *digital* (*Digital saving*), *personal financial management*, kelengkapan fitur, serta menghadirkan fitur sehari-hari yang biasa digunakan oleh nasabah BRI. Brimo versi terbaru dikembangkan untuk mempersiapkan ke depannya pada *business model* baru karena adanya pergeseran transaksi yang biasa dilakukan oleh nasabah sebelumnya yaitu melalui unit kerja dan kini beralih ke penggunaan ATM, SMS *Banking* dan *internet banking* ([www.promo.bri.co.id](http://www.promo.bri.co.id), 2021).



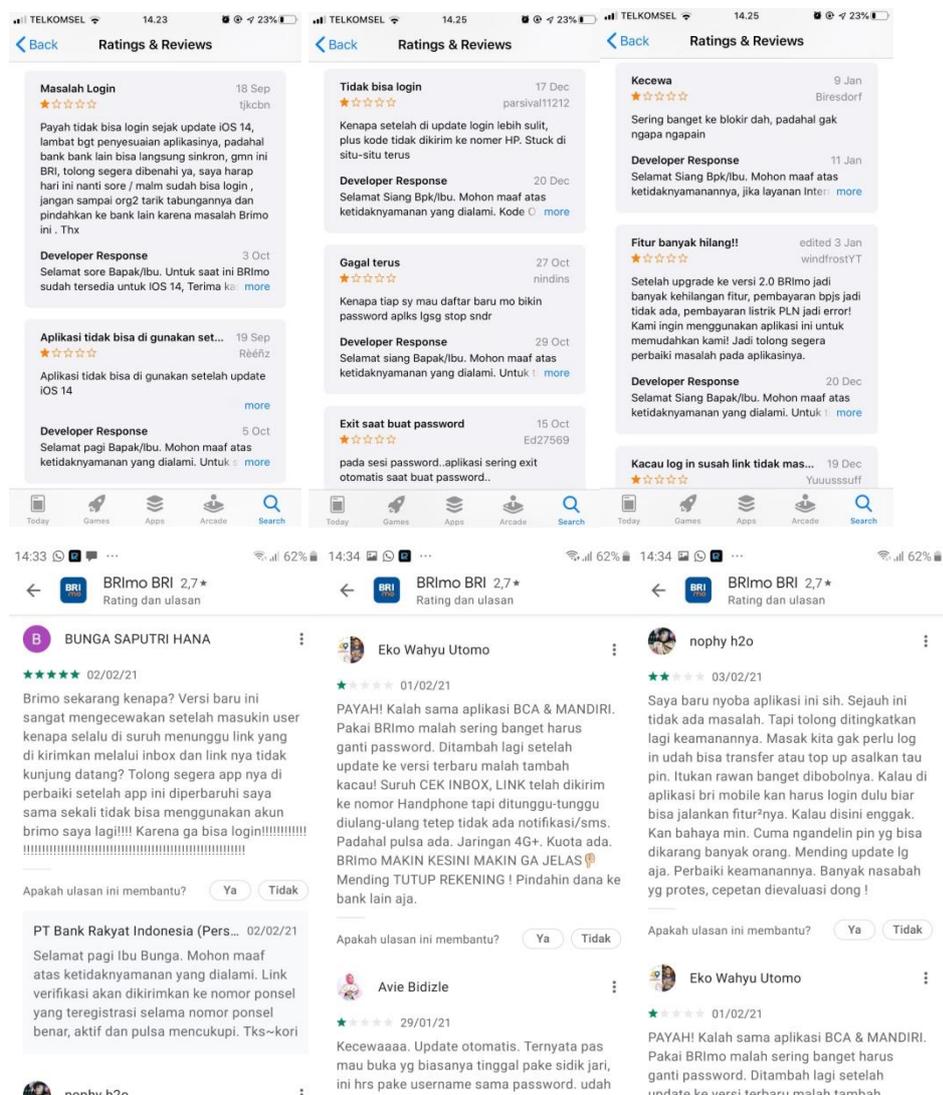
Gambar 1.6 Overall Usage Rank

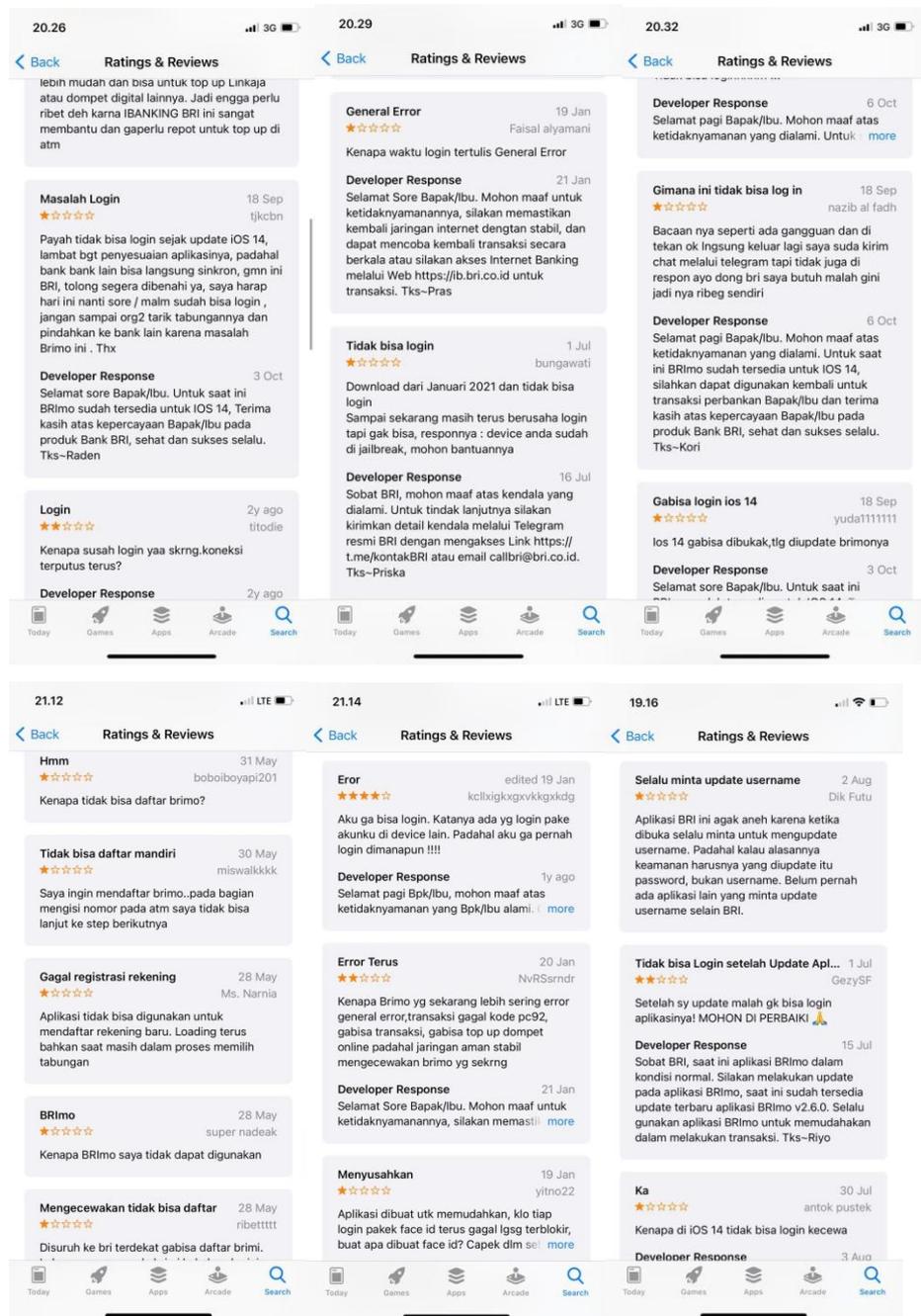
Sumber: *Similarweb.com*, 2021

Berdasarkan gambar 1.6 dapat dilihat bahwa terdapat grafik mengenai overall usage rank dari Brimo, grafik tersebut menggambarkan adanya penurunan usage rank Brimo dalam jangka waktu kurang dari 1 bulan. *Usage Rank* merupakan *rank* berdasarkan tingkat visibilitas aplikasi pada *play store* dan juga

app store, dengan menggunakan metrik berdasarkan penginstalan aplikasi oleh pengguna (www.support.similarweb.com, 2021).

Pada *Store rank* penghitungan yang digunakan yaitu berdasarkan pada metrik total unduhan, keterkinian unduhan, ulasan, pencopotan dan pemasangan aplikasi, dan pengalaman pengguna (www.support.similarweb.com, 2021). Maka dari itu pada gambar 1.7 merupakan contoh beberapa *rating* dan *reviews* yang diberikan oleh pengguna Brimo pada Appstore.





Gambar 1.7 Rating dan Review Playstore dan Appstore

Sumber: PlayStore, 2021

Pada Gambar 1.7 merupakan *rating* dan juga *review* Brimo yang diberikan pengguna pada PlayStore dan juga Appstore. Terdapat beberapa ulasan yang diberikan oleh pengguna yang merasa kecewa atas layanan Brimo dan menuliskan jika tidak kunjung dibenahi maka para nasabah dapat menarik tabungannya dari

Brimo, mengalami kesulitan untuk login setelah update, setelah di update kehilangan fitur yang dibutuhkan yaitu pembayaran BPJS dan pembayaran PLN, versi baru Brimo yang mengecewakan sampai tidak dapat digunakan, kecewa terhadap pelayanan Brimo dan membandingkan dengan mobile banking yang lain juga berniat untuk berpindah ke bank lain, meminta peningkatan keamanan pada Brimo, tidak dapat melakukan login, tidak ada respon dari keluhan yang dilaporkan, kesulitan nasabah pada saat mendaftar pada tampilan pengisian nomor ATM sehingga tidak dapat melanjutkannya, selanjutnya terdapat juga mengatakan tidak bisa login karena ada yang sudah login di akunnya, padahal ia tidak pernah login dimanapun. Lalu terdapat juga ulasan mengenai brimo yang selalu meminta update pada *username*, menurut pengguna jika untuk alasan keamanan seharusnya meminta *update* pada *password*.

Tabel 1.1 Tabulasi Permasalahan

No	Keluhan	Deskripsi	Variabel
1	Jika tidak kunjung dibenahi maka para nasabah dapat menarik tabungannya dari Brimo	Pengguna yang tidak lagi percaya terhadap Brimo	<i>Assurance</i>
2	Mengalami kesulitan untuk <i>login</i> setelah <i>update</i>	Pengguna sulit menemukan fitur yang dibutuhkan	<i>User Friendliness</i>
3	Setelah di <i>update</i> kehilangan fitur yang dibutuhkan yaitu pembayaran BPJS dan pembayaran PLN	Keluhan Brimo tidak sesuai preferensi yang dibutuhkan	<i>Personal Need</i>
4	meminta peningkatan keamanan pada Brimo, tidak bisa <i>login</i> karena ada yang sudah <i>login</i> di akunnya, padahal ia tidak pernah <i>login</i> dimanapun	Keluhan mengenai keamanan	<i>Security</i>
5	Tidak bisa <i>login</i> padahal telah memiliki Brimo dari Januari 2021 sampai sekarang masih	Fitur yang tidak berfungsi dengan maksimal	<i>Efficiency</i>

	berusaha <i>login</i>		
6	Tertulis sedang gangguan, lalu menghubungi pihak Brimo melalui Telegram namun tidak kunjung ada respon padahal sedang membutuhkan.	Pelayanan lama	<i>Responsiveness</i>
7	kesulitan pengguna saat mendaftar pada tampilan pengisian nomor ATM sehingga tidak dapat melanjutkannya	Keluhan tampilan pada Brimo	<i>Site Organization</i>
8	Brimo yang selalu meminta update pada <i>username</i> , menurut pengguna jika untuk alasan keamanan seharusnya meminta update pada <i>password</i>	Tidak dapat dioperasikan sebagaimana mestinya	<i>Reliability</i>

Sumber: Data yang diolah peneliti, 2021

Pada tabel 1.1 dijelaskan permasalahan-permasalahan yang diulas oleh pengguna dengan menghubungkannya pada dimensi-dimensi yang terdapat pada *servqual*. Menurut Chowdhary dan Prakash (2007) dimensi *servQual* merupakan dimensi yang sangat penting untuk semua industri jasa termasuk bank, karena bank perlu memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan merupakan tuntutan dalam bertahan di lingkungan bisnis yang kompetitif.

Selanjutnya berdasarkan store rank dan dan usage rank dapat dilihat bahwa peringkat Brimo masih berada dibawah mobile banking lainnya, dapat dilihat pada gambar 1.5. Selain itu, juga terjadi penurunan usage rank pada Aplikasi Brimo berdasarkan gambar 1.6.

Selanjutnya penelitian Raza et al., (2020) membahas mengenai kualitas layanan elektronik dan loyalitas pelanggan elektronik yang telah dimodifikasi disesuaikan dengan kebutuhan penelitiannya. Kualitas layanan tersebut diukur menggunakan *e-servqual (electronic service quality)* yang telah dimodifikasi

sehingga faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu *site organization, reliability, responsiveness, userfriendliness, personal need* dan *efficiency*. Terdapat juga penelitian Famiyeh et al. (2017) yang meneliti kualitas layanan terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty*. Kualitas layanan tersebut diukur dengan *empathy, reliability, assurance, responsiveness* dan *tangible*. Terdapat juga penelitian Asadpoor dan Abolfazli (2016) yang melakukan penelitian untuk menganalisis hubungan *electronic service quality* terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty*. Dengan faktor-faktor yang digunakan pada *electronic service quality* yaitu *availability, security, personalization, reliability, dan fulfillment*.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, penulis akan melakukan penelitian terkait kualitas layanan *digital banking* dengan objek *mobile banking* pada bank BRI yaitu Brimo dengan melihat dampak layanannya pada kepuasan dan loyalitas pengguna. Maka dari itu, penulis menetapkan judul **“PENGARUH LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PENGGUNA BRIMO”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Pengguna *internet* di Indonesia selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Salah satu perubahan gaya hidup yang terjadi dengan munculnya *internet* yaitu pada kegiatan perbankan. Layanan perbankan saat ini telah banyak beralih menjadi serba *digital*. Kegiatan *Digital Banking* semakin berkembang pesat di Indonesia semenjak adanya penyebaran Virus Covid-19. Brimo merupakan salah satu *mobile banking* yang terdapat pada top5 aplikasi yang sedang tren namun berada di peringkat ke-5 atau terakhir. Setelah melihat ulasan pengguna terhadap layanan brimo ternyata masih banyak yang merasa kurang puas. Selanjutnya, terjadi juga penurunan ranking Brimo pada overall usage rank. Maka dari itu penelitian ini akan menganalisis dampak dari layanan Brimo terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna dengan menggunakan pengukuran dimensi e-servQual yang dimodifikasi. Setelah adanya perumusan masalah, maka penulis menetapkan pertanyaan penelitian:

1. Seberapa besar penilaian pengguna Brimo terhadap variabel *efficiency, reliability, responsiveness, user friendliness, personal need, assurance, security* dan *site organization*?
2. Seberapa besar penilaian pengguna Brimo terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *efficiency, reliability, responsiveness, user friendliness, personal need, assurance, security* dan *site organization* Brimo terhadap kepuasan pengguna?
4. Apakah kepuasan pengguna berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis seberapa besar penilaian responden terhadap variabel *efficiency, reliability, responsiveness, user friendliness, personal need, assurance, security* dan *site organization* Brimo.
2. Untuk menganalisis seberapa besar penilaian responden terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna Brimo?
3. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *efficiency, reliability, responsiveness, user friendliness, personal need, assurance, security* dan *site organization* Brimo terhadap kepuasan pengguna.
4. Untuk menganalisis apakah kepuasan pengguna berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.2.1 Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berkontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai *digital banking, service quality, efficiency, reliability, responsiveness, user friendliness, personal need, assurance, security* dan *site organization* pada perbankan khususnya pada Brimo.

### **1.2.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada perusahaan perbankan dalam memanfaatkan layanan *digital banking* khususnya Brimo dengan memperhatikan atribut-atribut yang akan diteliti yang dirasa dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Selain itu, harapan lainnya yaitu dapat memberikan referensi dan informasi untuk peneliti untuk dapat menggunakan topik ini pada penelitian selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas mengenai teori-teori terkait penelitian serta penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas mengenai jenis penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas karakteristik responden, hasil penelitian, serta pembahasan dari hasil penelitian.

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini membahas kesimpulan serta saran yang diberikan penulis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.