

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital, transformasi layanan perbankan di Indonesia semakin didorong oleh teknologi, khususnya mobile banking. Aplikasi Livin' by Mandiri menawarkan kemudahan transaksi real-time dengan fitur user-friendly, namun keberhasilannya tidak hanya bergantung pada fitur, melainkan juga standar pelayanan seperti navigasi yang mudah, responsivitas, dan kenyamanan pengguna. Keamanan transaksi menjadi faktor kunci dalam menjaga kepercayaan nasabah, karena mereka menginginkan perlindungan data pribadi dan transaksi dari ancaman siber. Penting untuk meneliti bagaimana standar pelayanan, fitur, dan keamanan transaksi memengaruhi kepuasan pengguna guna meningkatkan layanan di masa depan.

Menurut Mukarom dan Laksana (2018:115), standar pelayanan merupakan ukuran atau patokan yang dipakai sebagai pedoman bagi penyelenggara dalam memberikan pelayanan, serta sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan itu. Standar ini mencerminkan kewajiban dan janji yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pada masyarakat. Hal itu dilakukan dengan maksud agar bisa dipastikan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan bisa diukur secara objektif. Dengan demikian, standar pelayanan menjadi instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif sesuai harapan masyarakat.

Schmit dalam Suhud, dkk (2015) memaparkan bahwasanya karakteristik tambahan yang meningkatkan fungsi inti suatu produk disebut dengan fitur. Salah satu alasan utama mengapa pelanggan memutuskan untuk memakai produk tertentu adalah karena fitur. Karakteristik-karakteristik ini adalah alat penting bagi pemasar tradisional untuk dipakai guna membedakan produk mereka dari produk pesaing. Seorang ahli Ladesman (2018) memaparkan bahwasanya merupakan perbankan yang disediakan oleh bank untuk memungkinkan pihak pengguna ataupun nasabah dalam bertransaksi baik kapan saja serta di mana pun tanpa harus mengunjungi bank secara langsung dikenal dengan mobile banking. *Mobile banking* memanfaatkan teknologi canggih berbasis perangkat mobile dengan maksud agar kemudahan bisa diberikan pada bagi nasabah dalam melakukan sejumlah transaksi perbankan.

Seorang ahli Erina Nila (2021:22) memaparkan bahwasanya, keamanan merupakan indikator dari kemampuan agar bisa memproteksi dan mengelola

informasi berupa data pribadi dan data perusahaan nasabah dari ancaman kejahatan siber, pencurian, serta perusakan data secara online, atau dari risiko data diretas dan diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Dalam konteks *mobile banking*, keamanan sangat penting karena layanan ini memungkinkan potensi kriminalitas, seperti pencurian data nasabah secara online. Keamanan juga diartikan sebagai kondisi bila nasabah merasa bahwa kerahasiaan data pribadi yang dimiliki terlindungi dari kejahatan siber serta pengambilan Alihan sepihak atas data personal, sehingga mereka merasa aman serta merasa lebih yakin percaya untuk memakai aplikasi *mobile banking*.

Para ahli Kotler dan Keller berpendapat yang dikutip oleh (Rahmadana, 2019:20), kepuasan pelanggan adalah kegembiraan atau perasaan dikecewakan yang timbul dari adanya perbandingan antara harapan pada suatu produk atau jasa dan hasil yang dirasakan. Kepuasan tidak akan dirasakan oleh nasabah saat harapan mereka tidak bisa dipenuhi oleh kinerja produk atau jasa. Sebaliknya, kepuasan akan dirasakan oleh nasabah saat harapan mereka bisa dipenuhi oleh kinerja itu. Kepuasan nasabah ini mencerminkan nilai yang diperoleh dari penggunaan produk atau jasa, yang bisa menimbulkan perasaan senang karena harapan mereka terpenuhi. Hal ini kemudian meningkatkan kepercayaan nasabah dan mendorong mereka untuk terus memakai layanan itu secara berulang.

Objek yang akan diamati pada studi ini ialah *user* aplikasi *Livin' by Mandiri*. Alasan peneliti memilih *user* aplikasi ini sebagai objek penelitian adalah karena *Livin' by Mandiri* merupakan salah satu layanan mobile banking terkemuka di Indonesia yang memainkan peran penting dalam memberikan kemudahan akses layanan perbankan pada nasabah. Di lain sisi, transaksi keuangan yang dilakukan oleh masyarakat sangat bergantung dengan mobile banking, sehingga mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Studi ini lakukan agar bisa menganalisis dampak pengaruh standar pelayanan, fitur *mobile banking*, serta keamanan transaksi pada tingkat kepuasan pemakai. Dengan banyaknya pengguna dan data yang tersedia dari Bank Mandiri, diharapkan gambaran yang komprehensif terkait kepuasan pengguna aplikasi mobile banking di era digital bisa ditingkatkan oleh faktor-faktor apa saja bisa diberikan oleh temuan penelitian ini.

Tabel 1.1
Jumlah User Reguler Livin' by Mandiri (2019-2023)

Tahun	Jumlah Pengguna
2022	4.379
2023	6.441

Sumber : Bank Mandiri

Jumlah pengguna Livin' by Mandiri mengalami pertumbuhan yang signifikan selama periode 2022 hingga Desember 2023. Pada tahun 2022, jumlah pengguna mencapai 4.379 kemudian meningkat pesat tiap-tiap tahunnya hingga mencapai 6.441 pada Desember 2023. Pertumbuhan terbesar terjadi pada tahun 2023, ketika jumlah pengguna hampir dua kali lipat dibandingkan tahun 2022. Pada Desember 2023, meskipun peningkatan lebih moderat dibandingkan tahun sebelumnya, pengguna masih tumbuh 44% secara tahunan (YoY).

Studi ini dilakukan agar bisa menganalisis dampak pengaruh standar pelayanan, fitur *mobile banking*, Serta keamanan transaksi pada tingkat kepuasan pemaakai *Livin' by Mandiri*. Pemilihan objek penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran mobile banking dalam meningkatkan efisiensi layanan perbankan di era digital, serta pengaruhnya pada loyalitas nasabah. Aplikasi *Livin' by Mandiri* dipilih karena menjadi salah satu inovasi perbankan digital terbesar di Indonesia, dimana transaksi sehari-hari yang dilakukan oleh pengguna bisa dipermudah dengan adanya fitur-fitur dari aplikasi itu. Di lain sisi, peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya keamanan transaksi digital menjadikan penelitian ini relevan, mengingat kepercayaan pengguna sangat dipengaruhi oleh jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak bank.

Berikut adalah judul penelitian yang diangkat oleh peneliti berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan: **“Pengaruh Standar Pelayanan, Fitur Mobile Banking, dan Keamanan Transaksi terhadap kepuasan pengguna Livin' by Pada PT.Bank Mandiri KCP Medan PLN”**

1.2 Teori Standar Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan

Engkur (2018) memaparkan bahwasanya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dari layanan berkualitas akan menjadi dasar yang kuat untuk bisnis yang berulang. Pelanggan cenderung akan mempertahankan hubungan baik dengan

penyedia layanan bila mereka merasa puas. Namun, bila pelanggan tidak puas, mereka sering kali membagikan pengalaman negatif itu pada orang lain. Dampak dari ketidakpuasan ini bisa sangat merugikan perusahaan, karena satu pengalaman buruk bisa menyebar luas, berpotensi menurunkan citra perusahaan dan menyebabkan kerugian yang signifikan akibat kehilangan pelanggan atau kesempatan bisnis.

1.3 Teori Fitur Mobile Banking pada Kepuasan Pelanggan

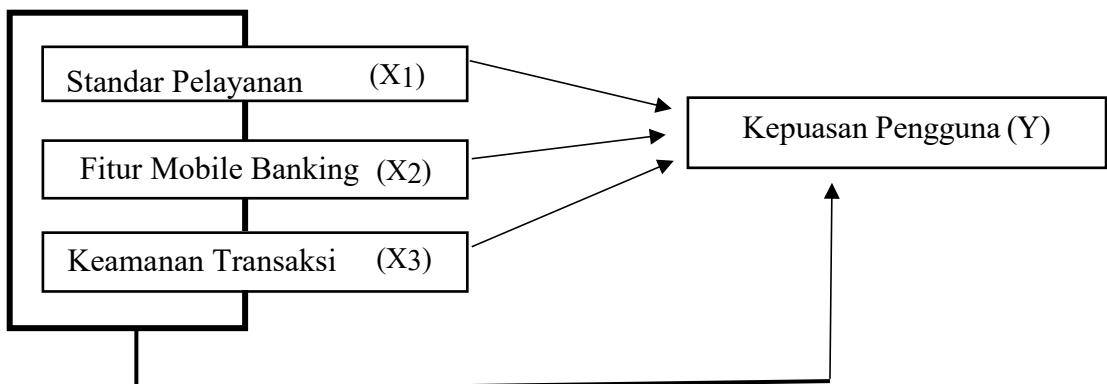
Menurut Poon (2008), kepuasan pelanggan dalam mobile banking dipengaruhi oleh empat faktor utama: kemudahan akses informasi, keberagaman layanan transaksi, variasi fitur, dan inovasi produk. Kemudahan akses memungkinkan nasabah mendapatkan informasi secara cepat dan efisien, sementara keberagaman layanan transaksi mempermudah mereka dalam melakukan berbagai kegiatan keuangan. Variasi fitur memberikan fleksibilitas pada nasabah untuk memenuhi kebutuhan spesifik, dan inovasi produk menarik minat nasabah dengan menyediakan fitur-fitur canggih yang meningkatkan kenyamanan dan keamanan. Kombinasi dari faktor-faktor ini berkontribusi secara signifikan pada tingkat kepuasan pelanggan.

1.4 Teori Keamanan Transaksi Pada Kepuasan Pelanggan

Seorang ahli Hermawan *et al.* (2020) berpendapat, keamanan berdampak baik pada keinginan nasabah ketika memakai aplikasi *m-banking*, hal ini bisa menaikkan tingkat kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan ataupun nasabah merasa bahwa transaksi mereka aman dan terlindungi dari risiko seperti pencurian data atau kejahatan siber, mereka akan lebih percaya dan nyaman memakai layanan itu. Rasa aman ini tidak hanya mendorong minat nasabah untuk terus memakai *mobile banking*, tetapi juga menciptakan kepuasan yang lebih besar pada layanan perbankan yang diberikan.

1.5 Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori yang memperlihatkan adanya pengaruh antara standar pelayanan, fitur mobile banking, dan keamanan transaksi pada kepuasan pelanggan,



berikut adalah kerangka konseptual yang dirumuskan oleh peneliti:

Gambar 1.1
Kerangka Konseptual

1.6 Hipotesis Penelitian

- H1: Standar pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna *Livin' by Bank Mandiri*.
- H2: Fitur mobile banking berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna *Livin' by Bank Mandiri*.
- H3: Keamanan transaksi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna *Livin' by Bank Mandiri*.
- H4: Standar pelayanan, fitur mobile banking, serta keamanan transaksi berdampak signifikan pada kepuasan pengguna *Livin' by Bank Mandiri*