****

**UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN**

**NASABAH PADA CABANG BANK BRI TENGGARONG**

**FATIMAH**

**NPM: 190214797**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**TENGGARONG**

**2022**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

 Menurut undang-undang RI No 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan,yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat,dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan. Perbankan Indonesia memiliki banyak produkyang ditawarkan, seperti simpanan masyarakat berupa giro, deposito,tabungan.

 Sektor perbankan merasakan persaingan bisnis semakin ketat baik di pasar dalam negeri maupun di luar negeri. Untuk memenuhi kepuasan nasabah dalam bidang industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan, agar berjalan dengan baik untuk terus menciptakan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Dikenal Dengan mobile banking, pelayanannya dapat memenuhi kebutuhan nasabah melalui media elektronik dengan mudah. Menggunakan mobile banking, nasabah dapat mengakses produk dan layanan perbankan melalui smartphone di mana saja dan kapan saja dalam waktu 24 jam tanpa nasabah harus pergi ke bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Mobile banking salah satu satu delivery channel yang dapat melakukan berbagai transaksi perbankan seperti: transfer uang, membayar berbagai tagihan, mengetahui saldo, top up voucher, dan lain-lain, kecuali tarik setor tunai. Harapannya adalah memudahkan pelanggan dalam bertransaksi layanan mobile banking.

 Kualitas layanan didefinisikan sebagai faktor penting dalam keunggulan kompetitif dalam suatu peruhasaan. pentingnya kualitas layanan dapat membantu perusahaan membedakan diri dari perusahaan lain. Kualitas layanan yang sangat baik adalah kuncinya meningkatkan profitabilitas yang baik. Perkembangan teknologi dapat membuat aktivitas manusia lebih mudah dari sebelumnya Dengan kecepatan tinggi, Internet merupakan media informasi yang tidak terpisahkan dalam kehidupan masyarakat saat ini. Perkembangan internet di Indonesia. Layanan perbankan seluler Dapat digunakan di media mobile banking dengan menggunakan teknologi internet dan dapat dijalankan dimana saja dengan akses 24 jam. Ketidak puasan pelanggan dari layanan yang diberikan perusahaan akan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan mobile banking. Oleh karena itu perusahaan harus memberikan penilaian dengan membandingkan layanan yang ditawarkan kepada nasabah.

Human resources are seen as one of the most important assets that must be maintained, especially the existence of employees’ performance, which is needed for the sustainability of organizational performance. Factors which may affect the employees’ performance, are information and communication technology (ICT) and empowerment. Therefore, there is a need for human resources that are able to master technology quickly, adaptively and responsively to changing technologies. Also, it is necessary to empower employees that operate useful information and communication technology to effectively and efficiently complete their work. This study aims to determine the relationship of empowerment toward the organizational performance, to determine the role of ICT as a mediator of empowerment toward the organizational performance. A total of 200 questionnaires were distributed to employees Regional Drinking Water Company East Java Indonesia, and finally 128 questionnaires were collected and used as a sample in this study. The data were examined using smart Partial Least Squares (PLS). The results showed that empowerment has a direct effect on employee performance. In addition, information and communication technology mediated the effect of empowerment on employee performance (Ekowati et al., 2021)

This study aimed to investigate the effects of leadership styles on counterproductive work behavior, quality of working life, and psychological empowerment. The target population was employees in SOE Islamic banks in Malang Raya, Indonesia. A proportional random sampling was used to obtain a sample size of 160 from the 310 bank employees. SEM-PLS, a measurement and structural equation model was employed to explain the relationship between variables. The results showed that transformational leadership could reduce employee counterproductive work behavior through quality of work-life, while transactional leadership increases this behavior. Furthermore, the quality of work-life cannot mediate the effect of transactional leadership on counterproductive work behavior, while psychological empowerment cannot moderate the impact of transformational leadership on quality of work-life.(Sabran et al., 2022)

The aim of this study was to analyze the impact of 900 VA electricity tariff adjustments on household consumption patterns in East Borneo. This policy potentially increased the poverty, considering that in the last few years, East Borneo had experienced a contraction in economic growth. The analysis of this study used the Linear Approximation of Almost Ideal Demand System (LA/ AIDS), and the concept of elasticity to reach the objectives of this study using Susenas in 2016 and 2017. The results of the analysis showed that the policy indirectly had more impact on all residential electricity customers rather than on 900 VA and above customers. The residential electricity customers would generally be more responsive to reduce the non-staple consumption in addition to respond the subsidies revocation, compared to 900 VA and above users. This circumstance was certainly related to the economic condition of 900 VA and above residential electricity customers who were more capable, so the food needs were no longer a household staple. Meanwhile, the middle economic households would continue to maintain the nutritional status of the household by continuing to consume high protein food sources (fish / meat / eggs / milk). Meanwhile, based on the type of region, the revocation of 900 VA subsidies and the increase in household non-subsidized tariffs for rural was more responsive than urban households. This was understandable since the level of electricity dependence of the urban community was quite high than the rural area.(Sari & Raudatul, 2019)

The purpose of this study was to examine the influence of job satisfaction and organizational commitment towards organizational citizenship behavior. The study was a case study on employees of local water company “Tirta Mahakam” located in Kutai Kartanegara Regency. Quality of service will always be a significant factor for organizations that focus on customer satisfaction. It is done to improve business activity and organizational performance. To have excellent quality services depends on the human resources of the organization. The organization needs human resources that are performing well. Human resources/employees who show strong OCB are believed to be able to perform better. That is why organizations need to create employees with strong OCB. This study was a causal associative study using a quantitative approach. Data were collected using a closed questionnaire with a total sample of 83 respondents, and the selection of respondents chosen using simple random sampling. The results showed that job satisfaction and organizational commitment simultaneously affected organizational citizenship. Job satisfaction partially influenced organizational citizenship behavior. Organizational commitment partly influenced organizational citizenship behavior. Job satisfaction was proven to have the most significant influence.(Iskandar et al., 2019)

Human Capital is undeniably a very important factor for economic growth. In this paper, we investigate the impact of Human Capital on growth using the Neoclassical and Endogenous Growth models. We use the Generalized Method of Moment (GMM) method with 8 different Human Capital proxies measured in terms of quantity and quality of education. Using the LSDV method, we find: (i) Human Capital plays a significant role in explaining growth, (ii) Identical initial technology assumption cannot be ignored in the growth model, (iii) The selection of proxies in terms of quantity and quality of education is very influential on the conclusion of the impact of Human Capital. to growth. With the GMM method, it is concluded that followers will diffuse to catch- up leader, while countries that are close to the leader will take advantage of the power of innovation. Our results also reinforce the view that trade and institutions are two of the most influential factors in our model. Finally, it is important to examine the issue of income inequality in developing country growth models and the issue of reverse causality between education and economic growth.(Soegiarto et al., 2022)

1. **Rumusan Masalah**

 Berdasarkan kenyataan yang ada persaingan Bisnis semakin ketat sehingga dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas layanan mobile banking, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Apakah kualitas layanan Mobile Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

1. **Tujuan Peneliti**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut “Untuk mengetahui analisis kualitas layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah.

1. **Manfaat Penelitian**
2. Manfaat Teoritis

 Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pemecah masalah bagi nasabah agar mengetahui kualitas layanan dan kepuasan nasabah yang menggunakan Mobile Banking, dan untuk menambah teori mengenai dimensi kualitas jasa online dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan mutu produk yang ditawarkan oleh bank.

1. Manfaat Praktis

 Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk perusahaan perbankan, serta dapat merumuskan strategi mereka guna mempertahankan keunggulan kompetitif layanan Mobile banking.

1. Salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan sekaligus memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara

**2.1. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu dimaksud untuk melihat persamaan dan perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, agara tidak terjadi kekacauan dan menghindari penggadaan dari penelitian sebelumnya sehingga originalitas penelitian yang akan di lakukan dapat dilihat dengan membandingkan antara kedua penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang dimaksud anatara lain:

**2.1.1 Yeni Anda Dwinurpitasari,** 2019, Pengaruh kualitas layanan dan produk mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Kcp Ponorogo” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking dan kualitas produk mobile banking secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Kcp Ponorogo.

**2.1.2 Isroul Khusna,** 2020, Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada pt.bank rakyat indonesia syariah kc manado-tendean) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Tujuan penelitian ini adalah

“Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah Pada Bank BRI Syariah Kc Manado.

**2.2. Landasan Teori**

**2.2.1. Konsep Manajemen**

 **Pengertian Manajemen**

 Secara Definisi,Manajemen belum memiliki definisi yang mapan dan diterima secara universal. Secara umum Manajemen merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasiaan, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*Goals*) secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencana, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara, benar, terorganisir,dan sesuai dengan jadwal.

Pengertian Manajemen , Menurut Triton (2007:17) (dalam Hartati,2016) yaitu “ pengurusan, pengaturan,pelaksana dan pengolahan segala sumber daya yang ada dalam organisasi”.

Pengertian Manajemen, Menurut Wilson Bangun (2008:3) (dalam Hartati,2016) dapat didefinisikan sebagai berikut suatu seni, ilmu dan proses dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas seperti perencanaan, pengorganisasiaan, penyususn personalia dan pengawasan dengan memanfaatkan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ada”.

**2.2.2. Manajemen Pemasaran**

 **Pengertian Manajemen Pemasaran**

 Pemasaran merupakan salah satu kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukann oleh perusahaan dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsu ngan hidupnya, untuk berkembang dan mendapatkan laba. Oleh karena itu masing-masing perusahaan memantapkan posisi pasar bagi produk yang dihasilkan serta meningkatkan kemampuan dalam hal bersaing dengan perusahaan lain.

Selanjutnya pengertian Manajemen Pemasaran adalah:

Kegiatan, penganalisaan,perencanaan,pelaksanaan dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang (Assauri,1999:12)

**2.2.3. Kualitas layanan**

Pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

 Definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli :

Menurut Wyckof (Tjiptono, 2002:59) adalah sebagai berikut :

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Parasuraman (1988:23) adalah sebagai berikut : Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensidimensi pelayanan

Berdasarkan dua definisi kualitas layanan di atas dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (expected service) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

**2.3. Variabel Penelitian**

Kualitas layanan dalam Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1988) terdapat dimensi yang dipersepsikan untuk mengukur kualitas layanan yaitu :

* Sarana fisik (Tangibles),
* Kehandalan (Reliability),
* Daya tanggap (Responsiveness),
* Jaminan (Assurance) dan
* Empati (Empathy)

**2.4. Objek Penelitian :** Cabang Bank BRI Tenggarong

**2.5. Metode Pengumpulan Data**

* Studi Literatur
* Observasi
* Kuesioner

**2.6. Metode Analisis Data**

Metode Importance Performance Analysis (IPA).

Selanjutnya atribut yang telah dianalisis tersebut dibuat ke dalam diagram kartesius agar nantinya dapat diketahui atribut mana saja yang perlu dipertahankan ataupun perlu mendapat perhatian utama dari pihak Bank

**DAFTAR PUSTAKA**

Ekowati, V. M., Sabran, Supriyanto, A. S., Pratiwi, V. U., & Masyhuri. (2021). Assessing the impact of empowerment on achieving employee performance mediating role of information communication technology. *Quality - Access to Success*, *22*(184), 211–216. https://doi.org/10.47750/QAS/22.184.27

Iskandar, I., Hutagalung, D. J., & Adawiyah, R. (2019). The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment Towards Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Case Study on Employee of Local Water Company “Tirta Mahakam” Kutai Kartanegara Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, *8*(3), 236. https://doi.org/10.26418/jebik.v8i3.35001

Sabran, Ekowati, V. M., & Supriyanto, A. S. (2022). The Interactive Effects of Leadership Styles on Counterproductive Work Behavior: An Examination Through Multiple Theoretical Lenses. *Quality - Access to Success*, *23*(188), 145–153. https://doi.org/10.47750/QAS/23.188.21

Sari, N. A., & Raudatul, A. (2019). Economics Development Analysis Journal The Impact of 900VA Electricity Tariff Adjustment on Household Consumption. *Economics Development Analysis Journal*, *8*(2), 200–214. http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/edaj

Soegiarto, E., Palinggi, Y., Reza, F., & Purwanti, S. (2022). Human Capital, Difussion Model, And Endogenous Growth: Evidence From Arellano-Bond Specification. *Webology (ISSN: 1735-188X)*, *19*(2), 6265–6278.