

# BAB I

## PENDAHULUAN

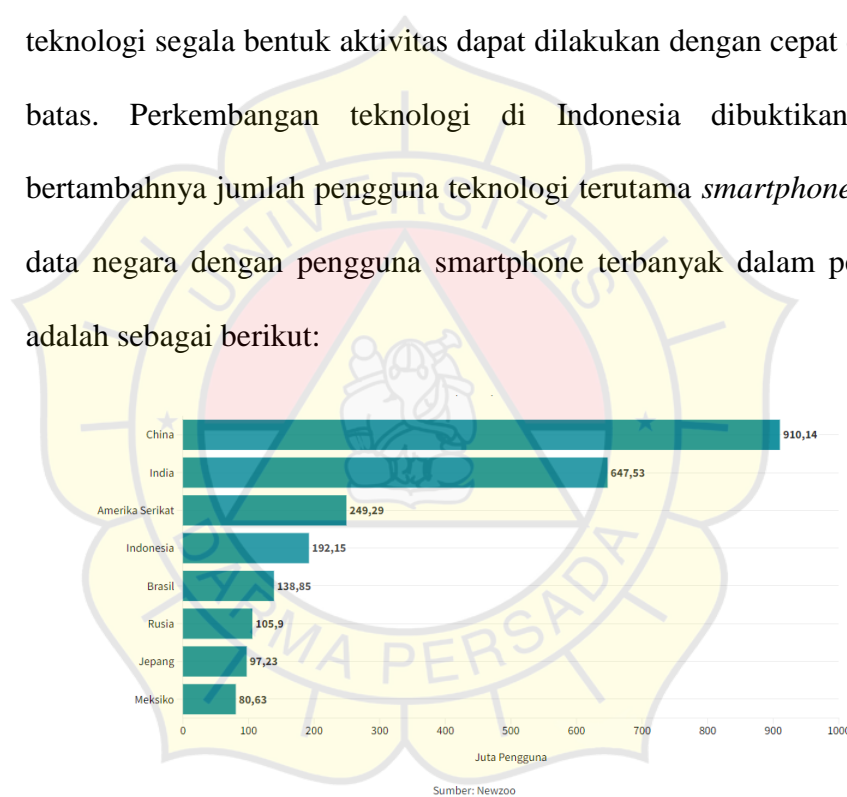
### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini dalam bidang teknologi pada era globalisasi sangatlah pesat, kejadian ini tidak terlepas dari peranan teknologi informasi. Fenomena ini membawa banyak sekali perubahan bagi negara Indonesia bagi seluruh sektor industri karena pengaruh dari perkembangan Teknologi Informasi (TI). Hal tersebut merupakan hal yang sulit dihindari dalam menghadapi era revolusi. Yang mana, revolusi ini memanfaatkan teknologi dan *big data* dalam pelaksanaannya. Hal ini salah satunya dikarenakan oleh pola pikir manusia yang ingin mempermudah aktivitasnya dengan menciptakan inovasi baru. Pentingnya teknologi informasi yang mengharuskan masyarakat untuk bertindak lebih efektif dan efisien dalam kegiatan sehari-hari.

Dukungan teknologi informasi di era sekarang ini serba otomatis, semua orang berlomba-lomba dalam memperbaharui teknologi yang dimilikinya untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang cepat dengan kemajuan peradaban, perkembangan teknologi informasi seperti ini halnya dalam perkembangan *software*, *hardware*, teknologi penyimpanan data serta teknologi komunikasi serta jaringan. Perkembangan TI tidak hanya mempengaruhi dunia perbankan dan bisnis tetapi juga pada bidang-bidang lainnya seperti

halnya pada dunia pendidikan, kesehatan pemerintahan serta industri keuangan.

Eksistensi dari teknologi saat ini berkembang dalam berbagai bidang termasuk dalam bidang ekonomi. Penggunaannya saat ini tidak hanya bertujuan untuk mempermudah suatu pekerjaan tetapi sudah menjadi kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-harinya karena dengan teknologi segala bentuk aktivitas dapat dilakukan dengan cepat dan tanpa batas. Perkembangan teknologi di Indonesia dibuktikan dengan bertambahnya jumlah pengguna teknologi terutama *smartphone*. Adapun data negara dengan pengguna *smartphone* terbanyak dalam persentase, adalah sebagai berikut:



Sumber: <https://dataindonesia.id/>

### **Gambar 1. 1 Negara dengan Pengguna *Smartphone* Terbanyak di Dunia**

Diperolehnya data dari *Newzoo* dalam [dataindonesia.id](https://dataindonesia.id) menunjukkan bahwa pada tahun 2022 Indonesia menempati urutan keempat dengan 192,15 juta pengguna *smartphone*. Penetrasi *smartphone* di Indonesia sudah mencapai 77,02 % dari jumlah populasi penduduk Indonesia.

Pada saat ini, *smartphone* sudah menjadi kebutuhan pokok masyarakat Indonesia. Untuk menunjang kelancaran dalam pemakaian *smartphone*, dibutuhkan *internet*, yang merupakan sistem dimana kita dapat terhubung dengan dunia maya tanpa adanya batasan ruang, waktu, dan wilayah. Berikut adalah tabel perkembangan pengguna *internet* di Indonesia:

**Tabel 1. 1**  
**Pengguna *Internet* di Indonesia 2018-2022**

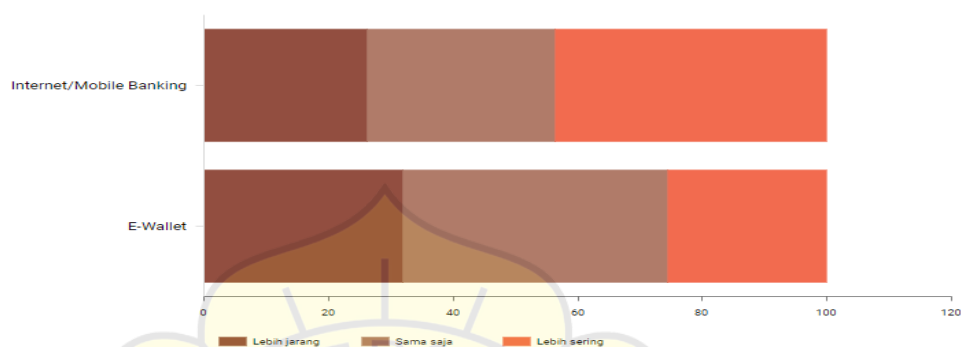
Tahun	Jumlah Pengguna <i>Internet</i>
2018	171,17 Juta Jiwa
2019	196,7 Juta Jiwa
2020	196,7 Juta Jiwa
2021	210,03 Juta Jiwa
2022	215,63 Juta Jiwa

Sumber: Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa *Internet* Indonesia

Data tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan pengguna *internet* dalam 5 tahun terakhir pada tahun 2018 hingga 2022 menjadi 215,63 juta jiwa sama dengan 77,02% dari jumlah penduduk di Indonesia. Kini pemanfaatan *internet* sudah lebih luas, tidak hanya untuk mencari informasi melainkan juga untuk alat jual beli, pemesanan, transportasi, transaksi, dan lain sebagainya. Kecanggihan informasi ini dapat dijadikan sebuah peluang bisnis yang baik bagi sebagian pihak yang menciptakan peluang-peluang untuk sektor perbankan.

Perkembangan teknologi juga mempengaruhi perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan seperti industri perbankan, bentuk kemajuan teknologi ini dibuktikan dengan adanya *electronic banking* atau *e-banking*. Perbankan dengan inisiatif melakukan perkembangan dalam

hal melakukan transaksi dengan berbasis teknologi *internet* yaitu *mobile banking*. Berikut adalah persentase layanan digital banking paling sering digunakan.



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/>

### Gambar 1. 2 Layanan *Digital Banking* Paling Sering Digunakan

Dari hasil survei *Inventure* Indonesia bersama *Alvara Research Center* menunjukkan, layanan perbankan digital seperti *mobile banking* dan *e-wallet* lebih sering digunakan oleh konsumen. Hasil survei menunjukkan bahwa ada 43,6% responden yang mengaku lebih sering menggunakan fitur *internet/mobile banking* daripada *e-wallet* dengan 25,6% responden

Layanan *m-banking* sendiri menjadikan urusan perbankan lebih mudah dan sederhana. *Smartphone* yang terhubung dengan jaringan *internet* dan terinstal aplikasi *mobile banking* dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan tanpa bantuan orang lain. Dengan adanya *mobile banking*, masyarakat sangat dimudahkan dengan pelayanannya yang tersedia pada *mobile banking* tersebut. Manfaat lain yang dapat dilakukan dengan menggunakan *mobile banking* adalah dapat melakukan

pembayaran atau transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa adanya batasan waktu. Pengguna dapat mengakses layanan keuangan dan nonkeuangan seperti pembelian pulsa, transfer uang, pembayaran tagihan, perubahan PIN, informasi saldo dan transaksi lainnya.

**Tabel 1. 2**  
**Top Brand Kategori *Mobile Banking* Tahun 2020 - 2023**

<b>Nama Brand</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Keterangan</b>
M-BCA	47,5%	47,4%	47,9%	TOP
BRI <i>Mobile</i>	17%	19,4%	19,8%	TOP
Livin' by Mandiri	12,9%	12,9%	13%	TOP
BNI <i>Mobile</i>	14%	11,2%	11,3%	-

Sumber: [www.topbrand.award.com](http://www.topbrand.award.com)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, *Top Brand Award* merupakan cerminan keberhasilan suatu produk perusahaan di pasaran. *Mobile banking* dari Bank Mandiri yaitu Livin' by Mandiri berada diposisi tiga dari 4 *mobile banking* perbankan lainnya. Livin' by Mandiri menunjukkan persentase mencapai 12,9% hingga pada tahun 2022 dan mengalami peningkatan pada tahun 2023 awal kuartal ke 3 yaitu mencapai 13%. Dari hasil survei diatas menunjukkan bahwa terdapat layanan Livin' by Mandiri dikatakan unggul pada layanan *m-banking*-nya dan mendapatkan predikat TOP dalam 4 tahun terakhir yang menjadikan Livin' by Mandiri merupakan aplikasi *mobile banking* terpopuler pada saat ini.

Dengan munculnya tren transaksi non-tunai tersebut, mendorong industri perbankan untuk menciptakan inovasi dalam hal pembayaran elektronik. Maraknya aplikasi yang dikembangkan oleh perbankan yaitu *mobile banking* menjadikan masing-masing *mobile banking* memiliki

manfaat dan kelebihan masing-masing yang mengakibatkan persaingan ketat antara *mobile banking* yang satu dengan yang lain.

Di Indonesia terdapat beberapa bank besar yang beroperasi seperti, Bank BRI, BNI, Mandiri, BCA, Bank Artha Graha, Danamon, BTN, Bank Mega, dan lain sebagainya. Dari banyaknya bank yang ada, terdapat empat bank yang merupakan Bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN). BUMN yang bergerak dalam bidang perbankan ini antara lain adalah Bank BNI, BRI, BTN, dan Mandiri. Keempat Bank tersebut memiliki fokus visi dan misi yang berbeda pada tahun 2020 – 2024. BRI fokus dalam penyaluran kredit ke segmen mikro, kecil dan menengah, BTN fokus dalam penyaluran layanan Kredit Perumahan Rakyat (KPR), BNI fokus ke korporasi dan korporasi global sementara Bank Mandiri fokus dalam memberikan solusi layanan perbankan digital bagi nasabah perorangan maupun korporasi.

Menanggapi hal tersebut, Bank Mandiri sebagai salah satu bank BUMN yang berfokus dalam layanan perbankan digital melanjutkan transformasi digital dengan adanya *New Livin by Mandiri*. *New Livin by Mandiri* merupakan *Super App* yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri pada bulan oktober 2021 sebagai pembaharuan dari aplikasi Mandiri Online yang sebelumnya berlogo biru.



Sumber: bankmandiri.co.id

### Gambar 1. 3 Logo Livin' by Mandiri

Bank Mandiri melakukan *re-branding platform* aplikasi *mobile banking*-nya dengan diberi nama *New Livin' by Mandiri* dirilis dengan logo kuning dan memiliki layanan finansial yang lebih lengkap serta terintegrasi dengan layanan anak perusahaan Mandiri Group dan ekosistem digital yang menjadi favorit nasabah.

Bank Mandiri merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang tentunya dihadapkan pada tantangan perkembangan teknologi informasi. Dengan visinya di tahun 2018 yaitu *Indonesia's Best Asean's Prominent*, Bank Mandiri berusaha untuk menjadi bank terbaik di Indonesia. Menurut Joseph Georgio, *Chief Technology Officer* Bank Mandiri, inovasi di bidang layanan elektronik menjadi sebuah keharusan, hal ini dikarenakan salah satu tantangan yang dihadapi adalah perilaku para pengguna saat ini yang lebih menyukai untuk bertransaksi secara *online* daripada datang langsung ke kantor cabang (Kontan, 2018).

Tercatat saat ini Livin' by Mandiri telah diunduh lebih dari 22 juta dalam kurun waktu 15 bulan terakhir. Pertumbuhan pengguna Kopra by Mandiri, yang kini juga telah hadir dalam versi *mobile app*, juga meningkat hampir empat kali lipat dalam satu tahun terakhir menjadi 83

ribu pengguna. Melalui serangkaian inovasi yang dilakukan dalam setahun terakhir, Livin' by Mandiri telah mampu melayani lebih dari 1,64 miliar transaksi finansial. Adapun, nilai transaksi Livin' by Mandiri selama per Juni 2023 telah menembus Rp 2,435 triliun atau tumbuh 48,4% dari periode tahun sebelumnya atau Year on Year (YoY) (bankmandiri.co.id, 2023).

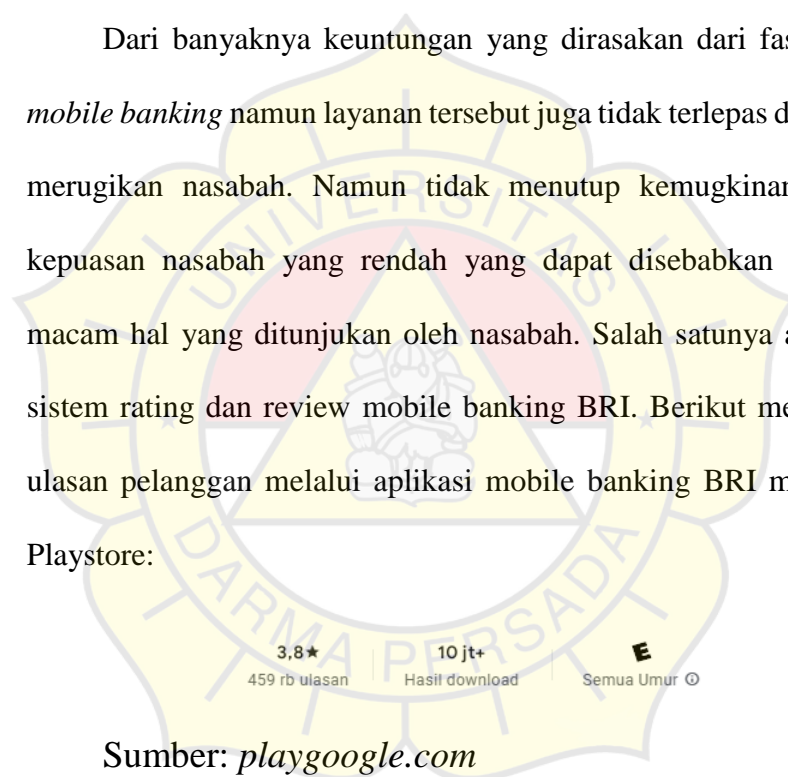
Menurut Direktur Utama Bank Mandiri Dermawan Junaidi, perubahan layanan perbankan digital ini merupakan inisiatif strategis Bank Mandiri untuk menjadi salah satu *Modern Retail Digital Bank* dengan layanan yang adaptif terhadap kebiasaan baru pengguna dalam melakukan transaksi (bankmandiri.co.id, 2020). Sehingga Bank Mandiri perlu lebih memfokuskan pada peningkatan fitur layanan elektronik bagi para nasabah yang menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri. Memperbaiki fitur pelayanannya agar tidak mengecewakan yang pada akhirnya merugikan para nasabah, sehingga aplikasi Livin' by Mandiri ini mampu bertahan dan terus melakukan inovasinya untuk mengetahui apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan para pemakai aplikasi Livin' by Mandiri.

Menurut Umar (dalam Indrasari, 2019) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan diharapkannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan untuk waktu yang lama. Kepuasan pelanggan atau pengguna akan dipengaruhi oleh *mobile banking*



sebagai penyediaan fasilitas layanan. Semakin beragam fasilitas layanan yang diberikan dan manfaat yang semakin sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka nasabah dan industri perbankan akan terpuaskan. Pengguna mobile banking yang memiliki kesibukan yang cukup besar akan sangat merasa terbantu dengan fasilitas layanan dan fitur-fitur yang tersedia *mobile banking*.

Dari banyaknya keuntungan yang dirasakan dari fasilitas layanan *mobile banking* namun layanan tersebut juga tidak terlepas dari risiko yang merugikan nasabah. Namun tidak menutup kemungkinan jika tingkat kepuasan nasabah yang rendah yang dapat disebabkan oleh berbagai macam hal yang ditunjukkan oleh nasabah. Salah satunya adalah dengan sistem rating dan review mobile banking BRI. Berikut merupakan hasil ulasan pelanggan melalui aplikasi mobile banking BRI melalui Google Playstore:



Sumber: *playgoogle.com*

#### **Gambar 1. 4 Rating Aplikasi Livin' by Mandiri**

Total rating yang diberikan oleh pengguna terhadap *mobile banking* Livin' by Mandiri adalah sebesar 3.8 dari 5 poin dengan total 459 ribu pengulas per Agustus 2023. Total rating yang dimiliki oleh Livin' by Mandiri diatas merupakan penilaian general dari pengguna aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri terhadap kinerja mobile banking dan layanan yang dirasakan oleh nasabah. Kualitas layanan dapat mendorong nasabah

untuk berkomitmen kepada jasa layanan aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri sehingga berdampak pada peningkatan penggunaan aplikasi *mobile banking*. Perusahaan yang memiliki sistem layanan yang unggul akan dapat memaksimalkan dan meningkatkan performa keuangan perusahaan.

Resiko atau permasalahan yang sering dialami oleh pengguna *mobile banking* ialah dalam hal pemahaman program yaitu gagal saat melakukan transaksi dan tidak bisa memverifikasi wajah ketika sedang *log-in* aplikasi Livin' by Mandiri dan sebagainya. Adapun beberapa ulasan atau *review* positif dan negatif yang diukur menggunakan rating oleh pengguna aplikasi Livin' by Mandiri melalui aplikasi *Google Play Store*:

**Tabel 1. 3**  
**Review Positif Pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri**

<b>Nama</b>	<b>Komentar</b>	<b>Rating</b>	<b>Sumber</b>
Mam's Queen 16/03/23	Sempurna. Hai Livin, memang kuakui kamu sangat membantu dan mempermudah segalanya. Namun sejak pembaharuan gabisa <i>topup</i> , transfer dan melakukan pembayaran lainnya.	★★★★★	<i>Google Play Store</i>
Mulya Hv 05/07/23	Terimakasih banyak untuk bank Mandiri, dengan aplikasi ini saya sebagai nasabah sangat dipermudah sekali urusannya hamoir bisa semua trnasaksi tanpa ke KCP lagi.	★★★★★	<i>Google Play Store</i>
Siti Aisah 17/05/2023	Alhamdulillah dengan aplikasi Livin ini sangat memudahkan saya dalam hal transaksi. Selain mudah, prosesnya pun	★★★★★	<i>Google Play Store</i>

<b>Nama</b>	<b>Komentar</b>	<b>Rating</b>	<b>Sumber</b>
	cepat dan tanpa pernah menhalami kendala apapun.		
Amil Hanizom Ijom 23/05/23	Dengan menggunakan Livin' by Mandiri, memudahkan saya untuk transaksi perbankan baik transfer, pembayaran dan pembelian listrik.	★ ★ ★ ★ ★	Google Play Store
Adi Candra 19/02/23	Sangat nyaman dengan adanya Livin menjadikan transaksi lebih mudah, akurat, nyaman dan aman dan ada fitur intip saldo yang membuat aplikasi ini jadi semakin baik dan aman.	★ ★ ★ ★	Google Play Store
Lydia Lyka 13/05/23	Baru update fitur baru nya livin yaitu bisa tambah rekening baru gak sampe 5 menit dongg. Suka banget semoga semakin mudah.	★ ★ ★ ★	Google Play Store
Erik Hasanudin 14/05/23	Sangat membantu belanja dan pembayaran jadi lebih mudah dan praktis.	★ ★ ★ ★ ★	Google Play Store
Deddy Vijay 12/05/23	Sesuai slogan #buka tabungan tanpa ribet. mudah dipahami dan gampang digunakan.	★ ★ ★ ★ ★	Google Play Store
Dwiswat Paradiso 07/03/23	Aplikasi mobile banking Livin semakin friendly dan sangat cepat layannannya. Semoga selalu nambah fitur-fitur barunya. Sukstes terus Livin.	★ ★ ★ ★	Google Play Store
Eka Zainul Hasan 13/06/23	Aplikasi yang sangat membantu dalam memepromudah transaksi user seperti saya. Semoga kualitasnya terus di upgrading seiring berjalannya waktu tetap menjadi yang terbaik	★ ★ ★ ★	Google Play Store

Sumber: [play.google.com](https://play.google.com), 2023.

**Tabel 1. 4**  
**Review Negatif Pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri**

<b>Nama</b>	<b>Komentar</b>	<b>Rating</b>	<b>Sumber</b>
Feri Aprianto  24/05/23	Mohon diperbaiki untuk akses pakai finger, sering sekali error harus diupdate, sudah di update disuorh update lagi dan sekarang gabisa ngeakses.	★ ★ ★	<i>Google Play Store</i>
Ega Silvia  26/05/23	Apliakasinya setiap mau dibuka buat transaksi pasti update terus. Selalu aja kaya gitu.	★ ★	<i>Google Play Store</i>
Amanda Warly  05/04.23	Aplikasinya sebenarnya udah bagus, cuman sistemnya ampun lola error gajelas. Setiap buka aplikasi Livin pasti keluar mulu.	★ ★	<i>Google Play Store</i>
Bunga Indah Pertiwi  12/07/23	Baru buka rekening via livin dibantu CS KCP, berapa jam kemudiam ke logout sendiri pas mau login lagi malah gabisa, udah.. udah install ulang keterangannya masih sama.	★	<i>Google Play Store</i>
Shanny Queen  30/07/23	Aplikasi mengalami loading secara terus menerus. Saya sebagai nasabah sangat kesulitan, jika setiap login malah terhambat oleh waktu yang lama sekali,	★	<i>Google Play Store</i>
Roni  03/03/23	Sangat lelet, lamban dan sering error. Tolong segera di desail ulang sistemya.	★	<i>Google Play Store</i>
Libra Ngical  03/05/23	Liivn' by Mandiri sekarang dipersulit, verifikasi tanggal lahir udah bener tiba-tiba terblokir dengan sendirinya.	★ ★	<i>Google Play Store</i>

<b>Nama</b>	<b>Komentar</b>	<b>Rating</b>	<b>Sumber</b>
ST Shofia Munawaroh 28/03/23	Setelah diupdate mesti ujung-ujungnya jad lama banget ngga bisa dibuka. Mau skip update gabisa.	★★	Google Play Store
Rini Prasetyaningsih 16/03/23	Mestinya ketika makin banyak opsi aplikasi bank, makin bagus. Seriiing banget aplikasi gabisa, harus di restart ulang kan ngeselin banget.	★	Google Play Store
Capunk Paint 03/03/23	Kenapa si ribet banget kalo mau transfer virtual. Dan mau bayar apa-apa kesannya ribet banget harus menari-cari. Ngga seperti bank sebelah yang sangat simple dan mudah.	★	Google Play Store

Sumber: : *play.google.com*, 2023.

Berdasarkan tabel 1.3 dan 1.4 diatas dapat dilihat beberapa keluhan dan pendapat pengguna terhadap Livin' by Mandiri di *Google PlayStore*. Jenis ulasan sangat beragam seperti beberapa fitur yang tidak bisa digunakan sebagaimana mestinya yaitu lupa *password* dan BI Fast Transfer. Selain itu tidak bisa menggunakan *mobile banking* Livin' by Mandiri karena jenis tabungan tidak mendukung kelengkapan syarat pendaftaran, gagal dalam verifikasi wajah pada saat registrasi, jaringan yang sering mengalami gangguan sehingga kesulitan dalam mengakses aplikasi mobile banking, aplikasi mobile banking yang sering error dan mengalami bug seperti terblokir dengan sendirinya bahkan membandingkan kualitas layanan dengan mobile banking bank

konvensional lain. Keluhan yang masuk cenderung kurang baik bahkan terkesan buruk tetapi kendati demikian ada juga ulasan positif yang positif.

Dengan mengetahui bagaimana penerimaan terhadap layanannya, aplikasi Livin' by Mandiri akan dapat menciptakan layanan yang lebih baik lagi kedepannya. Untuk menemukan faktor yang harus diperbaiki oleh Livin' by Mandiri adalah dengan cara menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam layanan Livin' by Mandiri.

Faktor pertama yaitu *E-Service Quality*. Menurut Tjiptono (dalam Pudjarti et al., 2019) *e-service quality* mencakup semua tahapan dari interaksi konsumen melalui *website*, yaitu sejauh mana *website* dapat memfasilitasi penyediaan jasa tersebut secara efisien dan efektif.

Faktor kedua yang menjadi pertimbangan seseorang dalam merasakan kepuasan atau ketidakpuasan dalam menggunakan pembayaran digital adalah *Perceived Ease of Use*. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Alkhowaiter (2020), kemudahan ialah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudahan penggunaan mencakup pembayaran *digital* dan metode perbankan, yang digunakan kebanyakan orang setiap hari. Nasabah membutuhkan *mobile banking* untuk mempermudah aktivitasnya, jika *mobile banking* dapat memberikan kemudahan tersebut maka akan meningkatkan kepuasan pengguna nya.

Lalu faktor ketiga adalah *Perceived Usefulness*. Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan

meningkatkan kinerjanya (Davis dalam Muliadi & Japariato, 2021). Menurut teori *Technology Acceptance Model* (TAM), Dalam hal ini, penggunaan Livin' by Mandiri dapat menjadi alternatif bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran (*mobile payment*), transfer, pembelian barang dan jasa, dan berbagai manfaat lainnya hanya melalui ponsel mereka.

Dalam meningkatkan kegunaan terhadap pelanggan, Livin' by Mandiri melakukan pengembangan ekosistem digital produk dan fitur aplikasinya yang akan terus dilanjutkan inovasinya. Sebagai *super apps* Livin' by Mandiri menyediakan tidak hanya layanan perbankan atau transaksi finansial namun juga aktivitas yang berkaitan dengan gaya hidup sehari-hari para pengguna seperti *top-up e wallet*, pembayaran *shopping*, tagihan, tabungan, QRIS, dan lain sebagainya, yang dapat memberikan kemudahan serta bermanfaat disetiap fitur aplikasi bagi para pelanggan setia aplikasi mobile banking Livin' by Mandiri dalam bertransaksi secara digital.

Studi yang dilakukan oleh Nawangasari & Putri (2020) Yang berjudul Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel *Intervening*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* berpengaruh



langsung terhadap citra bank. Dan Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra bank berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah.

Studi yang dilakukan oleh Londa, Worang dan Arie (2022) yang berjudul Pengaruh *Perceived Credibility*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada penggunaan *BSGtouch*. Hasil penelitian menunjukkan *Perceived Ease of Use* berpengaruh langsung terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Studi yang dilakukan oleh Oktafiani dan Saidani (2021) yang berjudul Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap *Customer Satisfaction E-Wallet DANA*. Hasil penelitian menunjukkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Sangat penting untuk memahami kebutuhan pelanggan dan menemukan keinginan pelanggan untuk produk atau layanan yang melebihi harapan pelanggan (Hamidi dan Safareyeh, 2019). Pengguna akan puas dengan pelayanan yang diberikan apabila mereka merasa bahwa pelayanan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Popularitas *mobile banking* *Livin by' Mandiri* yang semakin meningkat tidak hanya menciptakan peluang besar bagi industri perbankan untuk mengembangkan bisnis mereka, tetapi juga membawa tantangan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna sehingga mampu mempertahankan para pengguna.



Berdasarkan uraian dan fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *E-Service Quality*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi *Mobile Banking* Livin’ by Mandiri di DKI Jakarta**”.

## 1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terdapat masalah yang dapat diidentifikasi oleh penulis, diantaranya sebagai berikut:

1. Semakin berkembangnya teknologi dan informasi, menjadikan perbankan Indonesia mengenali teknologi tersebut dan mempunyai masing-masing manfaat kelebihan untuk menjadi layanan mobile banking terbaik sehingga mengakibatkan persaingan yang tinggi dalam aplikasi *mobile banking* dan memungkin adanya masyarakat Indonesia tidak memakai satu *mobile banking* saja.
2. Dikutip dari *Top Brand Index*, *mobile banking* Livin’ by Mandiri berada pada urutan ketiga dan mendapatkan predikat TOP.
3. Livin’ by Mandiri melakukan *re-branding platform* pada tahun 2021 dan pada tahun 2022 presentase tetap stabil.
4. Berdasarkan *review* yang diberikan konsumen pada aplikasi *mobile banking* Livin’ by Mandiri, bahwa ada ulasan positif, negatif, dan kritis yang menunjukkan kepuasan dan ketidakpuasan

berupa *rating* selama pengguna memakai aplikasi Livin' by Mandiri.

### 1.2.2 Pembatas Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, agar penelitian ini lebih terfokus dan mendalam, batasan diperlukan supaya penelitian bisa memberikan hasil yang tepat, yang hanya membahas batasan masalah dengan variabel dalam penelitian ini adalah *e-service quality*, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pelanggan Livin' by Mandiri. Adapun lokasi di DKI Jakarta sebagai tempat penelitian, dengan obyek karakteristik responden orang yang menggunakan aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri minimal 5x dalam 1 bulan terakhir.

### 1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *e-service quality*, *perceived ease of use*, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri?
2. Bagaimana pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri?

3. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri?
4. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan yang diketahui dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh *e-service quality*, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri.
2. Untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri.
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka kegunaan penelitian yang diharapkan oleh peneliti, yaitu:

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang memiliki kerkaitan terhadap kepuasan pelanggan, sebagai sumber referensi yang berkaitan dengan *e-service quality*, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, dalam pengembangan penelitian selanjutnya dan sebagai sarana untuk menambah ilmu dan wawasan dalam bidang pemasaran.

## 2. Aspek Praktis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan dan pengetahuan baru terhadap pemecah masalah yang baerkaitan dengan *e-service quality*, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pelanggan terhadap perubahan sehingga dapat digunakan pada masa sekarang maupun yang akan datang.