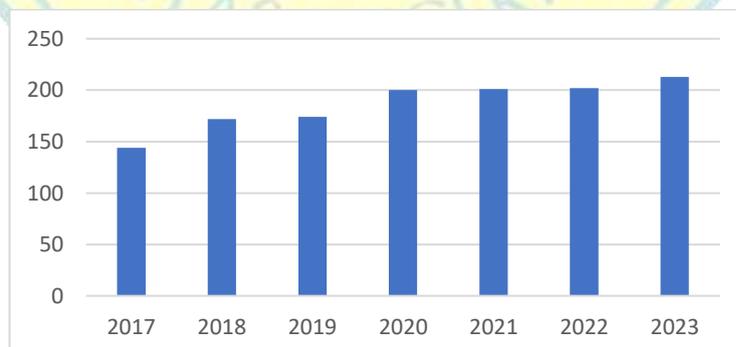


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era industri 4.0 sebelumnya, Pertumbuhan pengetahuan teknologi terus bergerak melesat dan dinamis yang tentunya juga diiringi dengan pertumbuhan ekonomi di seluruh dunia telah mengalami dampak yang signifikan, terlebih sekarang sudah hadir revolusi industri 5.0 yang tentunya teknologi semakin canggih dan menjadikan dunia ke arah serba digital, teknologi disertai internet membantu masyarakat dalam berbagai penyampaian informasi secara cepat dan luas dan efisien yang tentunya memberikan dampak pada berbagai bidang kehidupan seperti ekonomi, sosial, politik serta budaya. Transformasi teknologi ini mengubah perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan, dan bagi pelaku bisnis memberikan manfaat dalam perkembangan strategi bisnis, pemasaran, penjualan, serta pelayanan pelanggan. Sehingga membuat kehidupan masyarakat tidak bisa terlepas dari teknologi.



Sumber : Kata data.co.id Tahun 2024

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2017-2023

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dalam enam tahun terakhir. Pada 2023, jumlah pengguna internet di Indonesia diproyeksikan mencapai 213 juta pengguna. Menurut laporan We Are Social, pada Januari 2024 ada 185 juta individu pengguna internet di Indonesia, setara 66,5% dari total populasi nasional yang berjumlah 278,7 juta orang. Pengguna internet di Indonesia awal tahun ini tercatat bertambah sekitar 1,5 juta orang atau naik 0,8% dibanding Januari 2023

Di era globalisasi saat ini, persaingan di antara perusahaan semakin ketat baik di pasar lokal maupun internasional. Menjadi perusahaan yang berhasil dalam persaingan bisnis bukanlah tugas yang mudah. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu strategi yang penting bagi perusahaan dalam upaya untuk mencapai keunggulan kompetitif (Pourret et al., 2020).

Penggunaan teknologi yang telah merambah ke berbagai sektor, tak dapat disangkal bahwa semua sektor yang mengadopsi teknologi dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih mudah (Chumaidi, 2022), yang tentunya membawa perubahan yang pesat pada bidang perekonomian di Indonesia yang telah masuk perekonomian digital salah satu sektor yang terdampak yaitu sektor perbankan. Perbankan menjadi salah satu perusahaan yang mendapatkan dampak dari perkembangan teknologi informasi, dimana sebagian layanan perbankan sudah beralih yang awalnya hanya menerapkan layanan secara konvensional menjadi digital. di era industri 5.0 ini mendorong bank untuk memanfaatkan teknologi dan internet dalam memberikan

pelayanan yang optimal. Perkembangan teknologi yang cepat, didukung oleh penggunaan internet, memiliki dampak global pada sektor perbankan. Digitalisasi telah membuat perubahan yang signifikan di mana Integrasi layanan Internet ini telah menyebabkan munculnya *mobile banking*.

Selama tiga dekade terakhir, sektor perbankan telah mengalami kemajuan besar, terutama dalam mengotomatisasi layanan perbankan dan memanfaatkan teknologi perbankan untuk mencapai efisiensi biaya serta meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Manajemen perbankan yang efektif sangat penting untuk mencapai tujuan dengan cara yang efisien. Model bisnis bank bertujuan untuk memfasilitasi pergerakan dana dalam perekonomian dengan bertindak sebagai perantara antara nasabah dan bank (Mariana & Fadli, 2022). Saat ini, persaingan di antara berbagai bank semakin meningkat, di mana setiap bank berusaha untuk meningkatkan kepercayaan dan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya. Pada masa kini, layanan perbankan telah menjadi keperluan penting bagi masyarakat, dengan transaksi perbankan dianggap sebagai suatu kebutuhan yang harus dipenuhi. Sebagai respons terhadap kebutuhan ini, disediakan suatu produk bernama *mobile banking* yang bertujuan untuk memfasilitasi berbagai aktivitas perbankan bagi (Elan Maulani et al., 2023). Penting bagi bank untuk berinovasi sesuai dengan perkembanganzaman, untuk mempertahankan kesetiaan nasabah terhadap satu bank sebagai sarana transaksi. Oleh sebab itu, perbankan terus melakukan inovasi salh satu inovasi yang telah hadir yaitu *mobile banking*.

Mobile banking oleh bank untuk memudahkan nasabah bertransaksi

secara online dengan cara yang praktis, bisa diakses di mana pun selama terhubung dengan koneksi internet dan menggunakan perangkat yang mendukung. Mobile banking merupakan bagian dari layanan e-service, sebagai solusi perbankan yang terbaru dan ditawarkan oleh bank melalui teknologi nirkabel pada perangkat smartphone untuk meningkatkan kerjangkauan dan kemudahan layanan perbankan (Rema & Setyohadi., 2016).

Salah satu keunggulan Mobile banking adalah kemampuan bagi nasabah untuk melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun tanpa terikat oleh waktu tertentu. Layanan mobile banking meliputi berbagai jenis transaksi, termasuk yang bersifat finansial maupun non finansial, transfer dana, pemeriksaan saldo, dan pembayaran tagihan, yang dapat diakses melalui perangkat smartphone atau tablet dengan menggunakan jaringan internet sebagai syarat utama untuk mengoperasikan aplikasi mobile banking (Nur Ilham Rico et al., 2022). Dengan mobile banking pekerjaan menjadi lebih mudah dengan fasilitas m-banking yang disediakan suatu bank, nasabah tidak harus melakukan transaksi di ATM tetapi cukup dengan menggunakan smartphone dan layanan internet nasabah dapat mengakses beberapa layanan yang telah disediakan oleh masing-masing bank oleh sebab itu saat ini hampir semua bank menyediakan m-banking salah satunya yaitu bank mandiri yang menyediakan m-banking bernama *livin' by mandiri*.

Dari Januari hingga Mei 2022, jumlah transaksi yang dilakukan melalui m-banking mencapai 3,2 miliar, menunjukkan peningkatan sebesar 67,87% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang mencatatkan sekitar 1,9

miliar transaksi. Hal ini menunjukkan adanya pertumbuhan yang signifikan dalam penggunaan m-banking saat ini

NO	Tahun	Jumlah transaksi
1	2021	1,9 miliar
2	2022	3,2 miliar

Sumber : Diolah peneliti 2024

Menurut data Bank Indonesia, volume transaksi melalui mobile banking di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan pada tahun 2023, nilai transaksi digital banking pada tahun 2023 diperkirakan akan tumbuh hingga Rp64.175,1 triliun. Selain itu, pada bulan April 2023, nilai transaksi digital banking di dalam negeri mencapai Rp4.264,8 triliun atau hampir Rp4,3 kuadriliun. Ini menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam penggunaan layanan perbankan digital di Indonesia.

Salah satu bank di Indonesia yang menyediakan layanan mobile banking yaitu PT Bank Mandiri merupakan hasil dari program restrukturisasi bank pemerintah Indonesia. Berdasarkan artikel detikfinance Pada Tahun 2023 Bank Mandiri kembali menorehkan prestasi gemilang dan menegaskan kompetensi yang dimiliki dalam menghadirkan layanan finansial yang menyeluruh lewat serangkaian strategi dan inovasi tanpa henti. Bank mandiri berhasil memperoleh gelar Best bank di indonesia 2023 versi Euromoney, Penghargaan Euromoney ini diberikan Bank Mandiri berdasarkan penilaian kinerja dan survei yang dilakukan selama satu tahun terakhir.

Menurut forbes yang telah melakukan survei terhadap lebih dari 45.000 nasabah bank di seluruh dunia, Mandiri berhasil menduduki peringkat ke-4 bank terbaik di Indonesia pada tahun 2023. Tidak hanya

mendapatkan predikat bank terbaik ke 4 di Indonesia versi Forbers, Bank Mandiri juga berhasil menduduki peringkat ke-3 Top Brand Award dalam kategori *mobile banking*.

Tabel 1. 1 Top Brand Award Kategori Mobile Banking

NO	BRAND	TBI 2022	TBI 2024
1	M-BCA	47,4 %	52.20%
2	BRImo	19.40%	18.50%
3	Livin by Mandiri	12.90 %	11.50 %
4	BNI Mobile	11.2%	9.40%
5	CIMB Niaga Mobile	3.8%	3.30%

Sumber : Topbrand.com

Berdasarkan tabel 1.1 pada tahun 2022 Menurut survei yang dilakukan oleh Top Brand Award, aplikasi *mobile banking* paling populer di Indonesia pada 2022 adalah mobile banking BCA. Penilaian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari survei yang melibatkan 8.500 partisipan yang tersebar di 15 kota besar Indonesia. Responden Partisipan terbagi menjadi 6.000 responden acak, 1.700 sampel booster, dan 800 sampel booster B2B. Sampel dipilih dengan metode purposive sampling dan multistage area random sampling. Sampel kemudian diwawancarai secara tatap muka menggunakan kuesioner terstruktur yang didesain untuk mengukur tiga parameter, yaitu: Top of Mind, Last Usage dan Future Intention dengan sistem penilaian tersebut, aplikasi mobile banking BCA milik Bank Central Asia (BCA), memperoleh skor TBI sebesar 47,4%, tertinggi dibanding para pesaingnya disusul peringkat kedua ada BRI Mobile dengan skor TBI 19,4%. Kemudian di peringkat ketiga ditempati oleh Livin By Mandiri yaitu m-banking Mandiri 12,9% dan kemudian BNI Mobile 11,2%.

Sedangkan pada tahun 2024 Menurut Top Brand Index, kategori aplikasi mobile banking yang paling unggul di Indonesia masih ditempati oleh M-BCA yang merupakan produk dari Bank Central Asia (BCA) Aplikasi ini memperoleh skor TBI sebesar 52,20%, dan dengan skor TBI sebesar 18,50% Terdapat Bri Mobile yang menempati posisi kedua dapat dilihat bahwa di peringkat ketiga diduduki oleh mobile banking Mandiri yaitu Livin by Mandiri memiliki penilaian yang baik dalam kategori e-channel perbankan dimana persentase yang didapatkan sebanyak 11,50%. Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa Livin by mandiri dengan konsisten selalu menempati posisi 3 besar kategori aplikasi mobile banking yang paling unggul di Indonesia dalam 3 Tahun terakhir hal ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu pada 2020-2021 berada di peringkat ke-4 dibawah BNI mobile.

Seperti perbankan lainnya Bank Mandiri, sebagai salah satu bank milik negara juga memfokuskan diri pada layanan perbankan digital, telah menghadirkan Mobile banking nya yaitu livin by mandiri. Livin by Mandiri merupakan layanan produk perbankan yang dihadirkan oleh bank Mandiri untuk memfasilitasi nasabah bertransaksi dengan nyaman dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan smartphone dan jaringan internet. Tak berhenti disitu bank Mandiri terus melanjutkan perjalanan transformasi digitalnya dengan meluncurkan New Livin by Mandiri. New Livin by Mandiri adalah Super App yang diperkenalkan oleh Bank Mandiri pada bulan Oktober 2021 sebagai penyempurnaan dari aplikasi Livin by Mandiri sebelumnya yang memiliki logo berwarna biru. New Livin by Mandiri diluncurkan dengan logo

berwarna kuning dan menawarkan layanan finansial yang lebih komprehensif, serta terintegrasi dengan layanan dari anak perusahaan Mandiri Group dan ekosistem digital yang menjadi favorit bagi nasabah.

Aplikasi mobile banking Mandiri yang dikenal sebagai Livin By Mandiri telah digunakan oleh 23 juta nasabah pada tahun 2023, mengalami peningkatan sebesar 45% dari tahun sebelumnya. Secara lebih rinci, volume transaksi Livin mencapai 2,82 miliar, meningkat 45% secara tahunan dari volume sebelumnya sebesar 1,94 miliar transaksi. Sementara itu, nilai transaksi Livin mencapai Rp3.271 triliun, mengalami kenaikan sebesar 32,32% dari tahun sebelumnya yang hanya mencapai Rp2.472 triliun pada tahun 2022. Peningkatan data tersebut juga didukung oleh data diatas, Livin' by Mandiri menjadi aplikasi yang memiliki pengguna aktif (active users) terbanyak keempat sehingga mengalahkan aplikasi BNI mobile. Dikutip dari Bisnis.com sampai Juli 2024 pengguna aktif Livin by mandiri tercatat sebanyak 25.400.000 pengguna. Penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri digunakan secara efisien dengan tampilan yang user friendly dan menawarkan banyak fitur, sehingga sangat mudah digunakan oleh nasabah yang awam. Aplikasi mobile banking ini juga dapat menampilkan mutasi transaksi dalam 1 tahun terakhir terakhir dan bahkan dapat di unduh dalam bentuk PDF.

Elektronik service yang disediakan oleh Livin' by Mandiri juga terbilang tidak kalah dari pesaingnya, dari sisi kecepatan pengiriman dana dan bertransaksi menggunakan Livin' by Mandiri, layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi seperti adanya layanan

transfer antar bank maupun sesama bank, berbagai Top up, pembelian voucher isi ulang pulsa, layanan deposito, pembayaran BPJS, Layanan investasi, transfer valas, sampai pembelian tiket-tiket online ke berbagai tempat hiburan seperti TMII, Jungleland, ancol dan lain sebagainya sekarang sudah tersedia di Livin' by Mandiri melalui fitur Sukha milik Livin' by Mandiri. Tak hanya itu dalam segi pengembangan fitur-fitur juga mandiri tidak kalah cepat dibanding pesaing-pesaingnya, Sampai sekarang mandiri terus mengembangkan livin by mandiri agar dapat memudahkan nasabah dalam melaksanakan keperluannya. Ini dilakukan mandiri sebagai bentuk layanan online nya untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. .

Mandiri juga memanfaatkan berbagai strategi untuk mempromosikan layanan m-banking-nya. Salah satunya adalah dengan memungkinkan pembukaan rekening secara online melalui aplikasi Livin' by Mandiri, promo cashback atau potongan bagi pengguna baru ketika berbelanja menggunakan Livin' by Mandiri dalam hal ini Livin' by Mandiri menjalin kerjasama dengan merek lain untuk mempromosikan layanannya dengan memberikan voucher e-commerce sebagai insentif bagi pelanggan baru yang menggunakan Livin' by Mandiri.

Dikutip dari Bisnis.com Bank Mandiri mencatatkan pengguna mobile banking sebanyak 23 juta pada 2023, tumbuh 45% secara tahunan.

Tabel 1. 2 Pengguna Mobile Banking Tahun 2023

Peringkat	Play store	App store
1	Dana	Tabungan impian
2	BCA	Dana
3	BRImo BRI	Brimo BRI
4	Livin' by Mandiri	BCA mobile

5	BNI mobile banking	Go Pay
6	Shopee pay	Livin' by Mandiri

Sumber : Playstore dan App store Tahun 2024

Peningkatan jumlah pengguna telah menjadikan aplikasi Livin' by Mandiri menjadi aplikasi dengan jumlah pengguna aktif terbesar keempat Di play store, melampaui aplikasi BNI Mobile Banking, meskipun masih berada di bawah aplikasi DANA, BCA mobile, dan BRImo BRI. Sedangkan di App store Livin by mandiri menempati posisi ke-6 melampaui myBCA, OVO dan BNI.

Namun, ditengah peningkatan jumlah pengguna aktif (active user) ternyata tidak membuat aplikasi Livin' by Mandiri berjalan tanpa masalah, berbagai macam kendala membuat nasabah meninggalkan pengaduan dan kritikan yang dapat ditemui di berbagai platform media sosial Bank Mandiri serta ulasan di Google Play Store maupun App store. Kendala-kendala ini menyulitkan nasabah dalam melakukan aktivitas atau transaksi keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Beragam ekspresi kekecewaan dan ketidakpuasan nasabah dapat ditemukan di beberapa akun media sosial milik Bank Mandiri, salah satunya yaitu instagram yang ditunjukkan di bawah ini.

Tabel 1. 3 Keluhan Nasabah di Instagram Tahun 2024

Nama Pengguna	Komentar
R****e_h****o	Tolongg aplikasi livin mandiri sava sejak tal 1 april 2024 tdk bisa, sudah email mandiri care, ke cabang ig belum ada solusinv utk dpt menggunakan livin mandiri.
G*****s_c*****e	Livin error terus min capekdehhh
W**a_f*****a	Halo min, app livin kok crash terus ya? Mau top up ga bisa bisa
W*****a	Mbankingnya bikin susah transaksi
M*****y	Min mobile banking knpa va? Udh lebih 3hari gabisa topup atau pun trf ini pdhal butuh buat lebaran
E*****y	Kenapa sih tiap jam malam begini gak bisa transaksi pake livin? Disaat urgent begini
D*****n	Livin lagi error kah. ? Udh hampir 2 jam tidak bisa dibuka padahal

	mau transaksi penting
N*****2	Min saya top up ke Dana lewat livin knp skrng gak bisa gagal proses terus. pdhl biasanya bisa
V*****4	Min livin eror ya min

Sumber : Instagram, Tahun 2024

Ketika menggunakan aplikasi Livin' by, banyak nasabah yang menyampaikan keluhan mengenai berbagai masalah yang mereka alami. Berbagai permasalahan yang disampaikan nasabah merupakan bentuk ketidakpuasan nasabah diantaranya mengenai aplikasi yang tidak dapat diakses ataupun yang berjalan semestinya, Top up dana yang bermasalah, Nasabah yang tidak dapat melakukan transfer dana, pembelian yang tidak berhasil tetapi saldo sudah terpotong, dan masalah lainnya. Keluhan nasabah tersebut tak hanya dapat ditemukan melalui akun instagram tetapi juga dapat dilihat di media sosial X (Twitter) resmi milik mandiri @mandiricare berikut beberapa keluhan yang disampaikan nasabah :

Tabel 1. 4 Keluhan Pengguna di X Tahun 2024

Nasabah	Cuitan
k*****_k*****1	kenapa livin sekarang gini udah sejam nungguin tapi gamau masuk #livinbymandiri #mandiricare
K*****d	ini livin mandiri error ya dari kemaren ? @mandiricare
B*****e	@mandiricare Halo min. Baru daftar livin tapi kenapa pas transfer ga bisa karena alasannya rekening sumber tidak aktif yaa? Padahal rekening nya ga ada masalah apa apaaa.
U*****n	@mandiricare ka halo, ni aku kok mau transfer gabisa-bisa trus ya di livin. Mohon bantuannya yaaa
W*****3	Nysel buka rek mandiri terus pilih opsi kirim kartu debit ke rumah, udah hampir sebulan gak dateng-dateng. Email cs katanya lagi proses pick up eh pas di email lagi katanya pengirimannya di retur terus di suruh ke kantor cabang. Mana pas dateng ke 3 kantor cabang pada habis
T*****e	@mandiricare min, livin' by mandiri kok eror terus sih
M*****o	livin by mandiri eror ngga ya? mau bayar ukt ngga bisa

	@mandicare
	emosi bgt sama
S*****t	@mandicare @bankmandiri
	bulan lalu asal tarik saldo minimum, terus utk ngeceknnya harus bayar lagi dahal dari sistem yg error inimah, emg bagusnya tutup akun aja dah
Z*****	tadi siang baru aja ganti pin atm yg baru krn kemarin ke blokir gara2 lupa pin. trs td dicoba buat tf di livin gabisa. katanya hrs ke atm dulu, pdhl udh ke bank dan udh narik uang di atm. tp knp ttp gabisa tf lewat livin ya? ttp cuma bisa ditarik tunai aja di atm
	@mandicare

Sumber : X Tahun 2024

Keluhan yang disampaikan oleh nasabah di media sosial sejalan dengan penilaian yang diberikan oleh nasabah Livin' by Mandiri di Google Play Store, dengan mendapatkan nilai 4,0 dari skala 5. dibandingkan dengan aplikasi mobile banking lainnya, seperti BCA mobile dari Bank BCA (4.1), BRImo dari BRI (4.7), BNI Mobile Banking dari Bank BNI (4.5), dan BTN Mobile dari Bank BTN (4.3), Penilaian Livin by Mandiri ini tergolong lebih rendah. Perbedaan penilaian tersebut dapat dilihat dalam tabel di bawah.

Tabel 1.4 Nilai Mobile Banking Tahun 2024

Aplikasi	Ratings
BRImo BRI	4.7
BNI Mobile Banking dari Bank BNI	4.5
BTN Mobile dari Bank BTN	4.3
BCA mobile dari Bank BCA	4.1
Livin by Mandiri dari Bank Mandiri	4.0

Sumber : google play store diolah peneliti 2024

Melihat dari rating di atas, diketahui memang benar masih banyak ulasan-ulasan nasabah di Google Play Store yang melaporkan keluhan tentang kualitas layanan yang diberikan aplikasi Livin' by Mandiri. Beberapa di antaranya adalah aplikasi Livin' by Mandiri yang kurang efisien dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya (*efficiency*), sistem layanan yang sering mengalami eror (ketersediaan), responsivitas dan kecepatan layanan customer

service yang kurang dalam menangani kendala yang dialami nasabah dan menyediakan solusi yang paling baik (responsivitas), dan ketidakmampuan sistem layanan untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah (pemenuhan). dan lain sebagainya. keluhan-keluhan dan ketidakpuasan pelanggan tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang berisi tinjauan pengguna di google play store :

Tabel 1.5 Ulasan Nabah di Google Play Tahun 2024

Nama	Ulasan	Isu
A****o p*****n	<i>Cannot support for valas transfer already 4 days. I need that transaction for my family. Mandiri, reply now</i>	e-Service Quality
A***f R****i	SERING ERROR GAK BISA DIBUKA	e-Service Quality
M**a K*****u	<i>Bad Customer Service, do they even read my email? Got stuck by not receiving any OTP. Then got stuck by Customer Service who asks unrelated questions. And change personel everytime they respond, and i have to explain again from the beginning. To find that their reply is not even related.</i>	e-Service Quality
F**o C*****a	<i>Maybe system trouble or not compatible application , after input debit card number, take selfie, input new password, proses keep repeting for 3 times, a bit weird, so uninstall sorry</i>	e-Service Quality
Y*****r	Livin mandiri tengah malam kebanyakan jam maintenance gak jelass. . . Coba perbaiki jangan kebanyakan jam maintenance dong	e-Service Quality
G****h E*a	Aplikasi bermasalah, cek pengaturan waktu terus gak bisa buat transaksi	e-Service Quality
G**a	<i>Maintenance harian makan waktu sampe berjam-jam itu ngapain aja si? Mau bayar token listrik susah banget gegara maintenancenya lama.. Nyesel pake Mandiri. Mobile</i>	e-Service Quality Reliabilitas

banking yg lain aja gak lama
maintenancenya lho. ini livin
kok ampas banget.

Sumber : Google Play Store, Tahun 2024

Pada tahun 2022 terdengar ulasan tersebut juga menunjukkan jika yang disediakan oleh perusahaan untuk nasabah tidak bisa digunakan, sehingga nasabah kecewa dan menilai aplikasi Livin' by Mandiri tidak berguna serta nasabah berpikir untuk berpindah ke aplikasi perbankan lain. Selain itu, ulasan tersebut menunjukkan bahwa e-service quality yang difasilitasi oleh perusahaan buruk. Konsumen menjadi kecewa dan menganggap aplikasi Livin' by Mandiri tidak berguna, dan mereka berpikir untuk menggunakan aplikasi perbankan lain. Adanya keluhan dan ketidakpuasan nasabah Livin by mandiri, serta rating Livin by mandiri di Play store yang lebih rendah daripada aplikasi perbankan lainnya, Sesuai dengan beberapa jurnal penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa e-Service Quality memiliki pengaruh terhadap customer Loyalty (Melinda et al., 2023) (Budiman et al., 2020) (Awad & Soliman, 2020); (Santouridis et al., 2012); (Panjaitan et al., 2023); (Rachmawati & Syafarudin, 2022); (Rahmawaty et al., 2021). Dan hal ini didukung dengan pernyataan yang menyatakan kalau kualitas layanan elektronik melalui kepuasan elektronik memiliki dampak pada kesetiaan elektronik. Ini sejalan dengan pendapat dari penelitian sebelumnya (Giao et al., 2020); (Gotama & Indarwati, 2019); (Ul-Haq & Awan, 2020), yang menyatakan jika kualitas layanan elektronik melalui kepuasan elektronik memiliki dampak terhadap kesetiaan elektronik.

Tak hanya e-Service Quality, namun kepuasan elektronik pelanggan juga berdampak pada Loyalitas nasabah, dalam menggunakan Livin by

Mandiri, dapat dilihat dari ulasan salah satu nasabah dalam Google Playstore dibawah ini yang mengindikasi bahwa nasabah tersebut tidak akan loyal kepada perusahaan akibat dari ketidakpuasan yang dirasakannya.

Tabel 1.6 Ulasan Nasabah di Google Play Store dan App Store

Nama	Ulasan	Isu
S*****a	Kesel kali selalu gak bisa login setelah update, padahal lagi darurat banget, CS gak respon lagi, setelah ini bakalan ku pindahkan semua uang ku ke BCA aja	E-Loyalty
d*****u	Dimana2 aplikasi kalo makin di update makin oke, ini engga malah bikin emosi mulu tiap mau transaksi, gabisa dibuka mbanking nya. Lama2 tutup akun pindah bank lain aja, gajelas bgt makin lama ini livin	E-Loyalty
F***h N*r	Udah berapa lama ini masih aja belum bisa dipake. Akhirnya fix mindahin dana full ke bank sebelah, ga reliable buat sehari hari.	E-Loyalty
B**s L***s	aplikasi yang sangat tidak enak di gunakan, saat dini hari lagi ada urgant transfer malah terlalu lama eror/maintent nya.. Beda sama bank sebelah lebih enak, nyaman dan gak banyak eror/maintent.. Gak asyik sama sekali pokok nya pake livin.. Hapus aja akh ganti bank lebih enak nyaman	E-Loyalty
A**l U***n	Sangat tidak bagus. Ketika kita ada urusan yang mengharuskan di jam malam seperti pukul 22.00 -06.00 kita tidak bisa mengakses atau melakukan transaksi melalui Livin. Contoh nya melakukan top up e-wallet. Saya mau top up e wallet dan kirim uang ke saudara yang membutuhkan tengah malam begini. Karna tidak berani ke ATM sudah malam. Tapi saya tidak bisa melakukan transaksi nya. Ini sangat mengecewakan. Sungguh, dari ini ke depan saya akan tutup akun rekening	E-Loyalty

mandiri. Beralih ke rek lain

Sumber : App Store, Tahun 2024

Mengacu pada ulasan di atas, terlihat jika ketidakpuasan nasabah terjadi hal ini dapat menyebabkan penurunan tingkat loyalitas elektronik nasabah. Penurunan ini dapat dilihat dari niat pelanggan untuk melakukan penghapusan (*uninstall*) aplikasi dan termasuk mengganti bank untuk bertransaksi hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah hal ini yang menjadi penyebab adanya penurunan persentase aplikasi Livin' by mandiri dalam Top Brand Index pada fase 1 tahun 2023, dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 1.7 Top Brand Index Fase 1 Tahun 2023

NO	BRAND	TBI 2023	TBI 2024
1	m-BCA	47.90%	52.20%
2	BRImo	19.80%	18.50%
3	Livin by Mandiri	13.00 %	11.50 %

Sumber : Top Brand Tahun2024

Dari tabel diatas diketahui bahwa aplikasi Livin' by mandiri pada fase 1 tahun 2024 mengalami penurunan menjadi 11.50% dari yang sebelumnya 13.00% hal ini mengindikasikan adanya penurunan sebesar 1,5% dari fase sebelumnya. Walaupun persentase penurunan terlihat kecil, namun angka ini sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Oleh sebab itu, bank wajib memantau kepuasan klien ataupun nasabahnya supaya terjalin ikatan yang baik dengan para konsumen, pelanggan bisa memilah berbagai ajuan produk ataupun pelayanan bank, bank wajib bisa memberikan mutu jasa yang bagus serta bermanfaat, hingga pelanggan tidak akan menoleh ke bank lain (loyal) yang bisa memberikan mutu jasa yang lebih bagus, dan supaya bank bisa memenangkan kompetisi serta senantiasa bertahan. Maka dari itu, untuk memastikan bahwa klien tidak memikirkan untuk menggunakan layanan digital bank yang lain, bisnis harus

mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggannya. Selain dalam hal menjaga loyalitas nasabah, perusahaan juga perlu untuk memenuhi ekspektasi nasabah dengan merespon serta bertanggung jawab terhadap permasalahan nasabah dalam penggunaan layanan elektronik perusahaan demi menjaga nasabah agar tidak kecewa dan tetap setia. Hal ini didukung dengan beberapa penelitian, penelitian dari (Iftia Sari, 2020) menunjukkan hasil berupa kepuasan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap loyalitas sehingga di saat kepuasan mengalami peningkatan maka akan membuat loyalitas juga semakin tinggi. (Kurniyawati & Ratno, 2020) juga menyatakan hal yang sama dimana kepuasan akan berpengaruh signifikan dengan arah yang positif terhadap loyalitas. (Rosyid et al., 2019) mengatakan kepuasan terhadap loyalitas itu berpengaruh signifikan.

Berdasarkan isu-isu dan permasalahan diatas, dalam konteks ini, peristiwa ini mencerminkan bahwa mutu layanan elektronik (E-Service quality) dan kepuasan elektronik berdampak pada loyalitas elektronik, sesuai dengan penemuan dalam jurnal yang menegaskan bahwa E-service Quality dan Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Ismulyaty & Roni, 2022; Rosyid et al., 2019; Tanzil & Budi Lestari, 2023; Nauvan et al., 2022) menyatakan bahwa kualitas layanan elektronik dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna M-banking.

Setelah merinci latar belakang dan data yang telah dijabarkan, peneliti tertarik untuk menyelidiki aspek-aspek yang terkait dengan loyalitas pelanggan dalam menggunakan Livin' By Mandiri. Oleh karena itu, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: "Pengaruh E-Service

Quality dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas nasabah dalam menggunakan *Livin by Mandiri*”.dengan memusatkan perhatian pada dua variabel spesifik yaitu kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) Dan Kepuasan nasabah seiring dengan temuan yang telah disampaikan sebelumnya.

1.2 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah *E-service quality* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *Livin By Mandiri*?
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *Livin By Mandiri*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis *pengaruh E-service quality* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *Livin By Mandiri*
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *Livin By Mandiri*

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan temuan penelitian ini, keuntungan berikut diharapkan:

1.4.1 Manfaat teoritis

Diharapkan bahwa Penelitian ini akan memberikan manfaat, serta menambah literatur terkait faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam menggunakan m banking dan khususnya dapat memberikan wawasan yang berguna dalam upaya meningkatkan kualitas layanan elektronik, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pengguna mobile banking. Serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik terkait.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Bagi peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis untuk memperluas pengetahuan dan memperdalam wawasan peneliti terkait *e-service quality*, kepuasan pelanggan dan loyalitas

pelanggan dalam dunia ekonomi berbasis digital khususnya dalam dunia perbankan.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanan elektronik, kepuasan pelanggan dan loyalitas nasabah. Serta diharapkan dapat menjadi masukan, evaluasi dan bahan pertimbangan bank Mandiri dalam mengambil keputusan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan *e-service quality* dan kepuasan pelanggan khususnya pada layanan *mobile banking* agar dapat mempertahankan loyalitas nasabah dalam menggunakannya.

3. Bagi pihak lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi informasi dan menjadi bahan referensi serta masukan bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian khususnya yang berkaitan dengan *e-service quality* dan kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Mandiri.

