

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. *Mobile Banking* New Livin' by Mandiri

Livin' by Mandiri merupakan aplikasi *mobile banking* Bank Mandiri yang mengintegrasikan semua kebutuhan transaksi finansial nasabah mulai dari kebutuhan pembukaan rekening baru secara *online*, transaksi pembayaran, terkoneksi dengan ekosistem *marketplace* hingga investasi. Pada Oktober 2021, Bank Mandiri menambahkan beberapa inovasi baru bagi program *mobile banking*-nya dengan meluncurkan aplikasi *mobile banking* New Livin' dengan logo berwarna kuning. Logo New Livin' dapat dilihat pada gambar 1.1. New Livin' tersebut disebut sebagai *super app* karena menyediakan semua layanan perbankan yang komprehensif ke dalam genggaman. (Laporan Keuangan PT. Mandiri TBK, 2021).



Gambar 1.1 Logo New Livin' by Mandiri

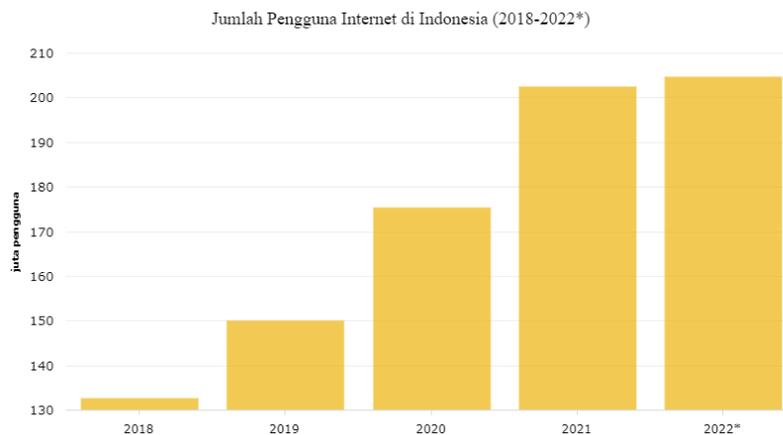
Sumber: bankmandiri.co.id, 2022

Layanan unggulan pada New Livin' by Mandiri antara lain nasabah dapat membuka rekening secara *online* dalam hitungan menit dengan verifikasi identitas menggunakan *liveness technology* dan *face verification* yang terkoneksi dengan

database pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil); nasabah dapat mengakses transaksi favoritnya dengan instan dan dapat mengaksesnya di layar *pre-login* dengan fitur *Quick Pick*; nasabah hanya dengan sekali *login* dapat mengakses ke seluruh rekening tabungan, pinjaman personal, kartu kredit, serta terintegrasi dengan ekosistem digital favorit seperti kebutuhan cek saldo dan *top up* otomatis *e-wallet*; tarik tunai tanpa kartu; dan *cashless* dengan QRIS (Laporan Keuangan PT Mandiri TBK, 2021).

Pada 2022, Mandiri meluncurkan beberapa fitur baru, diantaranya yaitu fitur investasi pada akhir Mei 2022 yang menawarkan layanan pembelian reksa dana mulai dari Rp 100.000 dan dapat secara bebas memantau portofolio yang dimiliki. Selanjutnya, pada Juli 2022, Mandiri meluncurkan fitur Sukha yang menawarkan layanan untuk transaksi pembelian tiket pesawat, tiket kereta api, *entertainment*, pembelian *voucher game*, pengajuan kredit, dan lain lain (bankmandiri.co.id, 2022).

1.2. Latar Belakang



Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2018-2022*)

Sumber: Databoks, 2022

Saat ini, perkembangan teknologi semakin cepat. Menurut laporan We Are Social (2022), terdapat 204,7 juta pengguna internet di Indonesia per Januari 2022 dimana jumlah tersebut naik sebesar 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu

sebanyak 202,6 juta pengguna internet pada Januari 2021. Tren pengguna internet di Indonesia sudah meningkat sebesar 54,25% selama 5 tahun terakhir. Tingkat penetrasi internet di Indonesia pun mencapai 73,7% dari total penduduk pada Januari 2022 dimana total penduduk Indonesia saat itu berjumlah 277,7 juta orang (Databoks, 2022).

Jumlah pengguna internet yang semakin meningkat berdampak pada perubahan perilaku transaksi masyarakat menjadi lebih digital. Masyarakat lebih memilih layanan perbankan berbasis digital dibandingkan melalui kantor konvensional (IDX Channel, 2022). Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, layanan perbankan digital merupakan layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah untuk melayani nasabah dengan lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan, serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan pengamanan. Menurut OJK (2022) beberapa layanan perbankan digital diantaranya yaitu *mobile banking*, *internet banking*, *sms banking*, dan *phone banking*.

Dalam perkembangannya, Statistik Perbankan Indonesia (SPI) mencatat bahwa 6.565 jaringan kantor cabang bank umum mengalami penurunan atau tutup pada Desember 2021-April 2022 (Bisnis.com, 2022a). Namun, terdapat peningkatan transaksi perbankan digital (*digital banking*) yaitu sebesar 71,4% yoy menjadi Rp5.338,4 triliun pada April 2022 (Kontan.co.id, 2022b). Selain itu, *mobile banking* yang merupakan layanan perbankan digital mengalami peningkatan volume transaksi yang pesat hingga 3,2 miliar sejak awal tahun hingga Mei 2022. Nilai tersebut mengalami pertumbuhan 67,87% yoy dari posisi yang sama tahun lalu sebesar 1,90 miliar kali transaksi (Kontan.co.id, 2022a). Adanya peningkatan transaksi yang tinggi pada *mobile banking* dapat menunjukkan perlunya perhatian Bank dalam meningkatkan kualitas layanannya.

Berdasarkan Top Brand Award Kategori *E-Channel* Fase 1 2022, bank yang termasuk ke dalam Top Brand Index dalam hal *mobile banking* secara berurutan adalah Bank BCA, Bank BRI, dan Bank Mandiri yang dapat dilihat pada tabel 1.1. *Mobile banking* BCA yaitu m-BCA menempati posisi tertinggi dengan persentase 47,4%, BRI Mobile dengan persentase 19,4%, dan *m-banking* Mandiri yang menempati posisi ketiga dengan persentase 12,9% (Top Brand Index, 2022) Dari persentase tersebut dapat dilihat bahwa persentase *m-banking* Mandiri terpaut jauh dengan BRI Mobile dan m-BCA yang menempati posisi kedua dan kesatu dengan nilai 19.4% dan 47.4%. Hal tersebut dapat mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas layanan pada *m-banking* Mandiri agar dapat bersaing dengan *m-banking* lainnya.

Tabel 1.1 Top Brand Award Kategori E-Channel Fase 1 2022

<i>Mobile Banking</i>	
Brand	TBI 2022
m-BCA	47.4%
BRI Mobile	19.4%
<i>m-banking</i> Mandiri	12.9%

Sumber: Top Brand Award, 2022

Livin' by Mandiri merupakan aplikasi *mobile banking* Bank Mandiri yang semenjak 4 Maret 2022 lalu resmi menutup aplikasi berlogo birunya dan menjadikan aplikasi berlogo kuningnya yaitu New Livin' by Mandiri sebagai satu-satunya aplikasi *mobile banking* Mandiri (Tribun News, 2022). Adapun pada laporan kinerja Bank Semester I 2022, Bank Mandiri memegang predikat bank dengan aset terbesar di Indonesia dimana mengalami pertumbuhan aset sebesar 12,98 persen yoy menjadi Rp 1.785,71 triliun hingga Semester I 2022 (Kompas.com, 2022b) Namun, bank dengan aset terbesar tersebut meluncurkan aplikasi *m-banking* terbarunya yaitu New Livin' by

Mandiri yang masih sering dikeluhkan oleh penggunanya. Beberapa keluhan pada tahun 2022 ini dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Keluhan Pengguna New Livin' by Mandiri Pada Berita

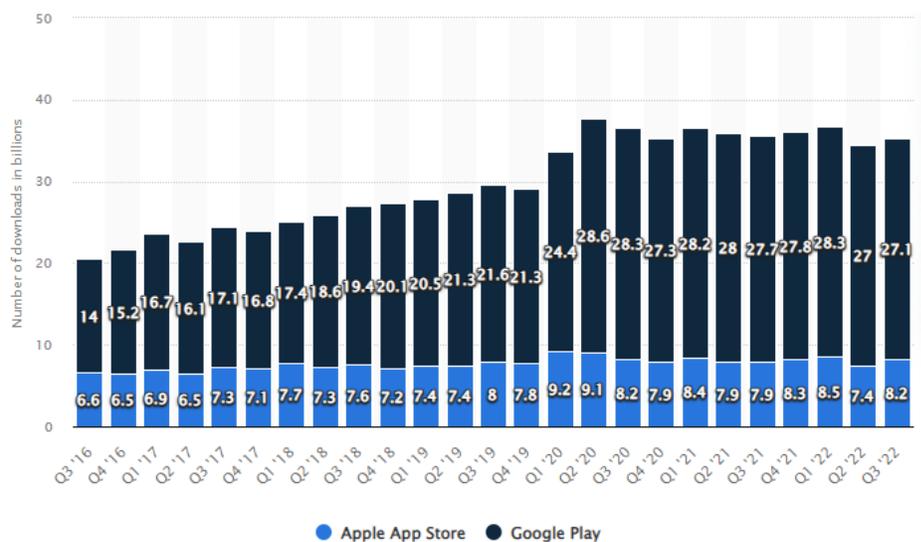
Waktu	Masalah
25 Feb 2022	New Livin' by Mandiri mengalami gangguan operasional. Manajemen Bank Mandiri menjelaskan hal itu terjadi karena adanya peningkatan transaksi yang kemudian berdampak pada kenaikan antrean layanan (Bisnis.com, 2022b).
25 Maret 2022	Adanya gangguan atau <i>error</i> pada aplikasi New Livin' by Mandiri (Kompas.com, 2022a).
20 April 2022	Aplikasi New Livin' by Mandiri <i>error</i> dan tidak bisa <i>log in</i> (Pikiran Rakyat, 2022b).
24 Agustus 2022	Aplikasi New Livin' by Mandiri <i>error</i> dan tidak bisa <i>log in</i> . Bank Mandiri menghimbau nasabah untuk melakukan transaksi kembali dan memperingatkan nasabah untuk berhati-hati dalam memberikan data diri pribadi kepada oknum yang mengatasnamakan bank dikarenakan banyaknya laporan terkait hal tersebut (Pikiran Rakyat, 2022a).

Sumber: (Bisnis.com, 2022b), (Kompas.com, 2022a), (Pikiran Rakyat, 2022b), (Pikiran Rakyat, 2022a).

Masih adanya keluhan pengguna menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan hal yang penting bagi perusahaan sebagai upaya dalam menjaga eksistensi bisnisnya. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan bank berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas penggunanya (Markonah, 2017; Budiman *et al.*, 2020; Raza *et al.*, 2020). Oleh karena itu, pemeriksaan dan perbaikan kualitas layanan sangat dibutuhkan untuk tercapainya kepuasan dan loyalitas pengguna. Terdapat beberapa dimensi untuk mengukur kualitas layanan suatu bank. Untuk layanan perbankan digital seperti *mobile banking*, dimensi yang dapat digunakan adalah *e-service quality (e-servqual)*. Menurut Raza *et al.* (2020)

e-service quality yang digunakan untuk *online banking* yaitu *site organization*, *reliability*, *responsiveness*, *user friendliness*, *personal needs*, dan *efficiency*.

Perusahaan dapat melihat dan menganalisis kualitas layanannya dari *review* dan *rating*. Salah satu platform yang menghasilkan data tersebut adalah Google Play Store. Google Play Store merupakan platform pasar aplikasi terbesar yang memiliki hampir 3 juta aplikasi (Statista, 2022). Selain itu, pada gambar 1.3 dapat dilihat bahwa rata-rata jumlah unduhan aplikasi Google Play Store pada Q3 2022 mencapai 27.1 miliar sedangkan App Store hanya memiliki jumlah unduhan sebesar 8.2 miliar. Jumlah unduhan yang besar dapat mengindikasikan banyaknya pengguna yang aktif dan besarnya jumlah data yang dihasilkan pengguna. Pada Google Play Store, jumlah *review* dan *rating* New Livin' by Mandiri mencapai lebih dari 300 ribu sedangkan pada App Store jumlahnya hanya kurang dari 2 ribu (Google Play Store, 2022 dan App Store, 2022). Selain itu, Google Play Store bersifat *open source* sehingga dapat memudahkan dalam pengambilan data.



Gambar 1.3 Jumlah Unduhan Aplikasi Pada Google Play dan App Store (Global)

Sumber: Statista, 2022

Review dan *rating* dapat mencerminkan persepsi pengguna atau konsumen terhadap produk atau layanan (Sari *et al.*, 2018 dan Lee *et al.*, 2018). Namun, jumlah *rating* atau bintang pada aplikasi tidak selalu mencerminkan sentimen pada ulasan (*review*) (Rodrigues *et al.*, 2017). Contohnya dapat dilihat pada tabel 1.3 dimana terdapat pengguna yang memberikan *rating* 5 dan 4 namun menuliskan ulasan negatif yaitu transaksi gagal. Adanya perbedaan ini dapat menyebabkan perusahaan salah menilai terkait kualitas layanannya jika hanya terpaku pada *rating*.

Tabel 1.3 Keluhan Pengguna New Livin' by Mandiri Pada Google Play Store

Username	Rating	Waktu	Keluhan
Khamal Santi	1	24/08/2022	Livin versi terbaru malah kalah dari yg lama. Ini lebih ribet
Putra Osing Banyuwangi	1	24/08/2022	Aplikasi mudah <i>error</i> . Susah login, lama banget loginnya, hari ini saja login gagal terus, aneh aplikasinya jelek. Padahal aq mau ambil uang tanpa ATM. Untungnya aq juga punya dua rekening, aplikasi BCA mobile yg lebih mudah gak gampang <i>error</i> .
Cholis Molotov	5	25/08/2022	Ni kenapa saya transfer dari kemaren selalu gagal terusss.. Kenapaa pakek livin
Vindra Kurniawan	4	21/09/2022	Transaksi gagal terus,tidak bisa transfer
Acep Azahra	2	02/10/2022	Halo admin ko saya tidak bisa SMS selalu gagal verifikasi

Sumber: Google Play Store, 2022

Oleh karena itu, diperlukan analisis keduanya baik pada *review* dan *rating* sehingga dapat memberikan gambaran kualitas layanan New Livin' by Mandiri. *Data mining* dapat digunakan untuk memperoleh data terkait kedua hal tersebut. Untuk analisis terkait persepsi layanan perusahaan pada *review*, digunakan metode *sentiment analysis*. *Sentiment analysis* merupakan metode penggalan opini individual mengenai penilaian atau perasaan mereka terhadap suatu objek, fakta, maupun atributnya (Pawar *et al.*, 2016). Selain itu, untuk mengetahui kata-kata dominan pada setiap dimensi

digunakan *word cloud*. Dengan melihat kata-kata dominan tersebut perusahaan dapat melihat peningkatan apa yang perlu dilakukan pada layanannya. Berdasarkan hal di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* New Livin’ By Mandiri Menggunakan *Sentiment Analysis*”**”.

1.3. Perumusan Masalah

Peningkatan pengguna internet di Indonesia berdampak pada perubahan perilaku transaksi masyarakat menjadi lebih digital. Masyarakat lebih memilih layanan perbankan berbasis digital dibandingkan melalui kantor konvensional. Hal tersebut dapat dilihat dari penurunan jaringan kantor cabang bank namun transaksi *digital banking* meningkat. Layanan perbankan digital yang mengalami kenaikan pesat adalah *mobile banking* dimana mengalami pertumbuhan volume transaksi sebesar 67,87% yoy pada awal tahun 2022 hingga Mei 2022. Salah satu bank yang memiliki layanan *mobile banking (m-banking)* adalah Bank Mandiri. Berdasarkan Top Brand Award Fase 1 2022 kategori *e-channel, m-banking* Mandiri menempati kategori urutan ke-3 dengan nilai 12,9%. Angka persentase tersebut masih terpaut jauh dengan BRI Mobile dan m-BCA yang menempati posisi kedua dan kesatu dengan nilai 19.4% dan 47.4%.

Livin’ by Mandiri merupakan aplikasi *mobile banking* Bank Mandiri yang semenjak 4 Maret 2022 lalu resmi menutup aplikasi berlogo birunya dan menjadikan aplikasi berlogo kuningnya yaitu New Livin’ by Mandiri sebagai satu-satunya aplikasi *mobile banking* Mandiri. Namun, semenjak aplikasi dengan logo kuningnya diluncurkan pada awal Oktober 2021, aplikasi *mobile banking* tersebut seringkali dikeluhkan oleh penggunanya. Tercatat pada akhir Februari, Maret, April, dan Agustus, New Livin’ by Mandiri mengalami gangguan atau *error* yang menyebabkan nasabah kesulitan dalam menggunakan *m-banking* tersebut.

Dengan Google Play Store yang menyimpan data baik *rating* dan *review* pengguna dalam jumlah yang besar, terdapat tantangan dalam menghasilkan sebuah *insight* yang berguna untuk bank, salah satunya yaitu untuk melihat kualitas

layanannya. Untuk menghasilkan *insight* kualitas layanan tersebut, dapat digunakan metode *sentiment analysis* berdasarkan dimensi kualitas layanan untuk *review* serta membandingkan dengan *rating*-nya. Dari perumusan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil kualitas layanan *m-banking* New Livin' by Mandiri berdasarkan *sentiment analysis* dan dimensi *e-servqual*?
2. Apa dimensi *e-servqual m-banking* New Livin' by Mandiri yang memerlukan peningkatan berdasarkan *sentiment analysis* dan *word cloud*?
3. Bagaimana *rating* kualitas layanan *m-banking* New Livin' by Mandiri?
4. Bagaimana perbedaan antara hasil kualitas layanan *m-banking* New Livin' by Mandiri berdasarkan *sentiment analysis* dengan *rating*-nya?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah, dan pertanyaan penelitian, penelitian ini dilakukan untuk:

1. Mengetahui hasil kualitas layanan *m-banking* New Livin' by Mandiri berdasarkan *sentiment analysis* dan dimensi *e-servqual*.
2. Mengetahui dimensi *e-servqual m-banking* New Livin' by Mandiri yang memerlukan peningkatan berdasarkan *sentiment analysis* dan *word cloud*.
3. Mengetahui *rating* kualitas layanan *m-banking* New Livin' by Mandiri.
4. Mengetahui perbedaan antara hasil kualitas layanan *m-banking* New Livin' by Mandiri berdasarkan *sentiment analysis* dengan *rating*-nya.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis.

1.5.1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kaidah keilmuan pada bidang pemasaran dan *data analytics*, khususnya terkait persepsi kualitas layanan pada *mobile banking* New Livin' by Mandiri dengan metode *big data* dan kesesuaiannya dengan *rating*. Selain itu, temuan yang didapat dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya.

1.5.2. Aspek Praktis

Dengan masih adanya keluhan pengguna pada Google Play Store mengenai kualitas layanan *mobile banking* New Livin' by Mandiri dan adanya perbedaan *rating* dan *review*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada Bank Mandiri tentang persepsi pengguna dan *rating*-nya terkait kualitas layanan New Livin' untuk kemudian dapat memperbaiki dan meningkatkan layanannya demi tercapainya kepuasan dan loyalitas pengguna.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian.

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif) / Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisa Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.