

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keunggulan bank dalam menghadapi persaingan antar perbankan yang ada. Bank sebagai perusahaan jasa dalam bidang keuangan ataupun lainnya yang berkaitan dengan transaksi keuangan, yang perlu mengutamakan kualitas pelayanan. Apabila bank tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah nasabah akan memutuskan hubungan bisnis dengan bank. Untuk itu kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi nasabah untuk melakukan transaksi.

Adanya kualitas pelayanan yang baik akan berdampak penting pada terjadinya kepuasan nasabah yang dapat mengakibatkan nasabah puas dan percaya akan kualitas layanan yang telah diberikan oleh perbankan dalam melaksanakan kegiatan transaksi keuangan. Kepuasan nasabah ini sangat berperan penting dalam dunia perbankan, dimana kepuasan para nasabah merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh setiap bank yang telah melakukan pelayanan terhadap nasabahnya yang akan melakukan transaksi keuangan baik itu dengan cara datang ke bank ataupun dengan media lain untuk melakukan transaksi.

Dibawah ini pada Tabel 1.1 menunjukkan bank – bank yang ada di Indonesia yang memiliki fasilitas *internet banking* dan tahun pertama kali memiliki layanan tersebut dan alamat situs :

Tabel 1.1

**BANK PENYEDIA LAYANAN *INTERNET BANKING***

<b>TAHUN</b>	<b>BANK</b>	<b>ALAMAT <i>INTERNET BANKING</i></b>
1998	Bank BII	<a href="http://www.bii.co.id">www.bii.co.id</a>
2000	Bank CIMB Niaga	<a href="https://www.cimbclicks.co.id">https://www.cimbclicks.co.id</a>
2001	Bank Bukopin	<a href="https://secure.bank2home.com/appbukopin/login.jsp">https://secure.bank2home.com/appbukopin/login.jsp</a>
2001	Bank BCA	<a href="http://www.klikbca.com">http://www.klikbca.com</a>
2003	Bank Mandiri	<a href="http://www.bankmandiri.co.id">http://www.bankmandiri.co.id</a>
2004	Bank Ekonomi	<a href="https://www.bankekonomi.co.id">https://www.bankekonomi.co.id</a>
2004	Bank HSBC	<a href="https://www.hsbc.co.id">https://www.hsbc.co.id</a>
2005	Bank Permata	<a href="https://new.permatanet.com">https://new.permatanet.com</a>
2006	Bank Panin	<a href="http://www.panin.co.id">http://www.panin.co.id</a>
<b>2007</b>	<b>Bank BNI</b>	<b><a href="https://ibank.bni.co.id">https://ibank.bni.co.id</a></b>
2008	Bank Mega	<a href="http://www.bankmega.com">http://www.bankmega.com</a>
2008	Bank Standard Chartered	<a href="http://www.standardchartered.com/id">http://www.standardchartered.com/id</a>
2009	Bank Danamon	<a href="http://www.danamonline.com">http://www.danamonline.com</a>
2009	Bank BRI	<a href="https://ib.bri.co.id">https://ib.bri.co.id</a>
2009	Bank Commonwealth	<a href="https://www.commbank.co.id">https://www.commbank.co.id</a>

Sumber : diolah dari berbagai sumber

Bank BNI sebagai salah satu bank yang berkomitmen untuk memuaskan nasabah berusaha meningkatkan kualitas layanannya. Kualitas layanan yang diberikan dalam hal ini adalah kualitas layanan yang diberikan melalui dunia maya atau nasabah pengguna *internet banking*. Karena, ada banyak nasabah yang tidak banyak memiliki waktu hanya untuk sekedar datang ke bank melakukan suatu transaksi yang nasabah butuhkan, sehingga nasabah membutuhkan suatu akses elektronik yang cepat, handal dan terpercaya dalam melakukan transaksinya.

Bank BNI berkomitmen untuk memuaskan nasabahnya yang menggunakan *internet banking* namun demikian hasilnya belum seperti yang diharapkan

sebagaimana mestinya seperti yang survey yang dilakukan oleh infobank yang disajikan pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.2**

**10 BANK PERAIH KUALITAS LAYANAN TERBAIK PADA TAHUN 2012 BERDASARKAN PENELITIAN YANG DILAKUKAN OLEH *MARKETING RESEARCH INDONESIA* (MRI)**

<b>NAMA BANK</b>	<b>PERINGKAT</b>
Bank Mandiri	1
Bank Permata	2
Bank BII	3
<b>Bank BNI</b>	<b>4</b>
Bank BRI	5
Bank OCBC NISP	6
Bank CIMB Niaga	7
Bank Danamon	8
Bank BCA	9
Bank BTN	10

Sumber : [www.infobanknews.com](http://www.infobanknews.com)

Dari Tabel 1.2, maka dapat dilihat bahwa Bank BNI berada pada peringkat ke - 4 menurut *Marketing Research Indonesia* (MRI) berdasarkan kantor cabang, ATM, *phone banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *internet banking*, satpam, toilet, peralatan *banking hall*, *customer service*, *teller*, kenyamanan ruangan, dan *ATM centre*.

Dalam upaya mewujudkan kepuasan nasabah seiring dengan perkembangan *internet banking*, Bank BNI menawarkan layanan *internet banking*. *Internet Banking* ( *E – Banking* ) yang merupakan layanan informasi dan transaksi yang *mobile* dan fleksibel 24 jam melalui fasilitas internet. Tujuan dari layanan *internet banking* adalah untuk mempermudah pelayanan bagi para nasabahnya. Layanan ini memberikan aspek keamanan, kecepatan, dan nyaman dan

fleksibilitas transaksi, karena dapat melakukan transaksi kapan dan dimana saja. *Internet banking* adalah salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya untuk mempermudah para nasabah yang akan melakukan transaksi dengan tidak perlu datang ke bank karena kesibukannya atau mobilitas yang tinggi, sehingga *internet banking* saat ini banyak di gemari oleh nasabah yang memiliki aktivitas padat, sehingga dimanapun mereka berada tetap dapat melakukan transaksi sehingga tidak perlu mengganggu aktivitasnya sedikitpun. Karena *internet banking* hanya membutuhkan sedikit waktu untuk melakukan berbagai macam transaksi.

**Tabel 1.3**

**PERFORMA TERBAIK 10 BANK *INTERNET BANKING***

<b>Nama Bank</b>	<b>2010/2011</b>	<b>2011/2012</b>
Bank Mandiri	100%	99,52
Bank BCA	99,93%	99,52%
Bank OCBC NISP	-	96,79%
Bank BRI	97,22%	96,35%
Bank BII	98,96%	96,29%
Bank Bukopin	-	95,22%
Panin Bank	-	94,89%
Bank Danamon	98,79%	94,51%
<b>Bank BNI</b>	<b>94,24%</b>	<b>92,94%</b>
Bank Ekonomi	98,61%	92,33%

Sumber : <https://www.bankekonomi.co.id/1/2/tentang-kami/berita-terbaru/service-excellence>

Pada Tabel 1.3, tahun 2010 sampai dengan tahun 2012 bank BNI mengalami penurunan dalam penggunaan *internet banking* nasabahnya, hal tersebut merupakan indikasi bahwa pada tahun tersebut terdapat hal yang membuat nasabah menjadi berkurang dalam menggunakan *internet banking*.

Tersedianya fasilitas transaksi di dalam *internet banking* tidak hanya semakin mempermudah nasabah yang memiliki mobilitas tinggi tetapi juga dapat menimbulkan suatu resiko yang tinggi seperti strategi, operasional, dan reputasi serta adanya berbagai ancaman terhadap aliran data *reliable* dan ancaman kerusakan atau kegagalan terhadap sistem *Internet Banking*. Segala macam bentuk kegagalan yang terjadi dapat disebabkan oleh petugas internal maupun manajemen bank yang bersangkutan. Faktor lain yang berpengaruh terhadap layanan *internet banking* adalah kualitas layanan internet yang digunakan atau yang di sediakan provider penyedia layanan kurang mendukung.

Di samping itu adapun yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *internet banking (IB)*, yaitu dimensi *internet banking* yang meliputi kualitas layanan nasabah secara *online* dimana faktor tersebut berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan pada saat nasabah melakukan *internet banking* atau dengan kata lain nasabah yang melakukan transaksi *online*. Selanjutnya, sistem informasi secara *online*, faktor ini mempengaruhi sistem informasi yang disediakan oleh bank bagi nasabah pengguna *internet banking* untuk dapat mencari informasi tentang layanan *online banking* secara jelas meskipun nasabah tidak datang ke bank, dan yang terakhir adalah kualitas layanan produk secara *online*, hal ini dimaksudkan untuk nasabah *online* yang sering kali melakukan transaksi secara *online* dimana nasabah menginginkan kualitas yang baik dari produk – produk *online* perbankan yang ditawarkan bagi nasabah. Faktor – faktor tersebut harus dapat dipenuhi oleh perbankan untuk dapat memuaskan nasabahnya dalam hal bertransaksi melalui *internet banking*.

Loyalitas adalah suatu reaksi perasaan secara reflek yang diberikan nasabah terhadap perbankan apabila bank yang dipilihnya mampu menciptakan kepastian dan keamanan dalam hal transaksi keuangan dan pelayanan yang diberikan perbankan terhadap nasabahnya. Nasabah yang puas atas kualitas layanan yang diberikan melalui *internet banking*, maka akan berdampak loyalnya nasabah terhadap bank yang dipilihnya. Sehingga memelihara nasabah yang loyal dengan cara selalu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan melalui *internet banking* adalah hal terpenting daripada mencari sebanyak – banyaknya nasabah baru dengan iming – iming adanya kemudahan akses dalam *internet banking*. Loyalitas nasabah adalah hal yang paling penting dalam menunjang keberhasilan suatu bisnis perbankan, nasabah yang loyal terhadap bank akan menawarkan bank tersebut kepada kerabat atau orang dekat yang dikenal nasabah, karena loyalitas tidak akan pernah dapat di ukur besarnya. Semakin puas nasabah dalam merasakan kualitas layanan yang telah diberikan oleh bank maka akan semakin loyal nasabah tersebut terhadap bank, jika seorang nasabah telah loyal terhadap suatu bank maka nasabah tersebut akan menempatkan semua dananya pada bank tersebut sehingga jika banyak nasabah yang loyal terhadap perbankan, pasti akan semakin banyak keuntungan yang bisa didapat dari bank melalui hal tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji :  
“Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Bank BNI di Surabaya”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas layanan nasabah secara *online* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI di Surabaya ?
2. Apakah sistem informasi *online* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI di Surabaya ?
3. Apakah kualitas layanan produk secara *online* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI di Surabaya ?
4. Apakah kepuasan nasabah secara *online* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI di Surabaya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang perumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengkaji pengaruh positif kualitas layanan nasabah secara *online* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI di Surabaya
2. Mengkaji pengaruh positif sistem informasi *online* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI di Surabaya
3. Mengkaji pengaruh positif kualitas layanan produk secara *online* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI di Surabaya
4. Mengkaji pengaruh positif kepuasan nasabah secara *online* terhadap loyalitas nasabah Bank BNI di Surabaya

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sebagaimana uraian permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka manfaat penelitian adalah :

1. Manfaat untuk perusahaan

Dapat memberikan masukan dan informasi bagi Bank BNI sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan faktor kepuasan dan loyalitas internet banking. Dalam menyusun strategi dan membangun kepuasan nasabah.

2. Bagi STIE PERBANAS Surabaya

Penelitian ini akan menambah khasanah ilmu di perpustakaan dan bisa di jadikan sebagai perbandingan bagi mahasiswa lain yang akan mengadakan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

3. Bagi penulis

Dapat digunakan untuk menambah wawasan dan kemampuan berpikir serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh penulis serta dapat membandingkan dengan kondisi lapangan yang sudah ada.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembahasan penelitian, maka akan dibagi dalam beberapa bab yang disusun secara sistematis dengan uraian seagai berikut :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan metodologi penelitian.

**BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dikemukakan penelitian terdahulu yang memuat kesimpulan, persamaan dan perbedaan dengan penelitian sekarang, serta menjabarkan pula teori – teori yang digunakan sebagai dasar pembahasan masalah yang diteliti. Selain itu dalam bab ini juga memuat hipotesa yang diajukan dalam penelitian yang merupakan dugaan sementara terhadap hasil penelitian yang akan dilakukan.

**BAB III           METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan secara garis besar mengenai metode yang digunakan untuk penelitian ini, yang meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi sampel, dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian,serta teknik analisis data.

**BAB IV           PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisikan uraian tentang gambaran umum subyek penelitian, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

**BAB V            KESIMPULAN**

Dalam bab ini berisikan uraian tentang kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.