

## BAB I

### PENDAHULUAN

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

Saat ini perkembangan jaman yang semakin modern dan banyak nasabah-nasabah yang sibuk dengan berbagai kegiatan. Teknologi informasi menjadi kebutuhan yang sangat penting. Keadaan tersebut menimbulkan masyarakat berkeinginan untuk mengerjakan yang serba cepat, terutama dalam bertransaksi menggunakan fasilitas teknologi seperti internet atau *smartphone*. Transaksi yang dilakukan tidak perlu lagi datang secara langsung ke tempat.

Adapun perbankan semakin besar berpeluang untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia dan perbankan bersaing dalam fasilitas teknologi untuk mendapatkan nasabah. Teknologi memberikan peranan yang sangat penting dalam mendukung suatu kemajuan sistem pada daya saing yang berkembang secara cepat. Adanya fasilitas teknologi layanan mandiri, dapat meningkatkan layanan nasabah sehingga mendorong perbankan untuk mewujudkan kepuasan nasabah untuk memudahkan bertransaksi dimanapun dan kapanpun. Teknologi layanan mandiri yaitu suatu layanan yang memberikan prospek untuk nasabah bertransaksi keuangan secara mandiri tanpa harus datang ke bank dengan menggunakan E-Banking (*Electronic banking*). E-Banking merupakan salah satu fasilitas layanan 24 jam dengan teknologi *electronic channel* yang diberikan oleh bank. *Electronic Banking* terdiri dari *internet banking* dan *mobile banking*.

Fasilitas perbankan tersebut dapat diakses dengan menggunakan benda elektronik seperti : komputer, telepon seluler atau *handphone*. *M-Banking (Mobile Banking)* yaitu suatu sistem teknologi layanan mandiri perbankan yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi keuangan (non tunai) melalui ponsel atau telepon seluler. Adanya fasilitas *mobile banking*, kebutuhan nasabah dengan mobilitas dan kesibukan yang cukup tinggi maka waktu lebih efektif dan efisiensi karena dapat melakukan transaksi secara cepat dan dimana saja.

Menurut Gunawardana *et al* (2015:2-6), kepuasan nasabah adalah suatu perasaan nasabah dengan membandingkan layanan dan hasil yang diberikan sesuai dengan harapan. Agar nasabah merasa puas maka bank memberikan pelayanan dengan menggunakan teknologi untuk bertransaksi secara mandiri tanpa bantuan karyawan bank. Teknologi layanan mandiri terdiri dari lima dimensi (Kemudahan penggunaan, keandalan, efisiensi, kenyamanan, dan keamanan). Dimensi pertama menyatakan pentingnya kemudahan penggunaan sistem harus diterima oleh nasabah bahwa dengan mengakses sistem akan terbebas dari usaha. Nasabah lebih memilih belajar dengan menggunakan sistem baru karena tanpa membutuhkan usaha yang berlebih. Maka, upaya menggunakan sistem menjadi konsep terkait dan mencakup kemudahan penggunaan dan kualitas sebagai dimensi teknologi layanan mandiri. Teknologi layanan mandiri yang positif akan terdorong oleh nasabah yang sering menggunakan sistem. Dalam lingkungan teknologi layanan mandiri dapat mengurangi usaha pribadi dan tanpa resiko untuk mempelajari sistem yang baru serta menghabiskan waktu.

Persepsi kemudahan penggunaan telah ditemukan untuk menjadi salah satu dimensi terkuat dari pembentukan sikap terhadap penggunaan teknologi layanan mandiri, dimensi kedua dalam teknologi layanan mandiri yaitu keandalan meliputi ketepatan layanan. Dalam pelayanan menghadapi lingkungan ditemukan peneliti tentang pentingnya keandalan dan terutama elektronik dilingkungan perbankan. Adanya isu tentang kerusakan sistem teknologi layanan mandiri akan mempengaruhi nasabah. Keakuratan teknologi layanan mandiri yaitu terbebas dari kesalahan. Hasil evaluasi menyebutkan keuntungan kualitas pelayanan teknologi layanan mandiri. mengungkapkan efisiensi yaitu waktu sadar nasabah dengan adanya teknologi layanan mandiri. Adapun dimensi efisiensi yaitu menyelesaikan beberapa tugas tidak memerlukan waktu dan usaha dan biaya yang terdapat pada transaksi teknologi layanan mandiri, menyatakan efisiensi sebagai kemampuan teknologi layanan mandiri dalam memecahkan permasalahan nasabah yang lebih baik daripada pilihan lain sementara menghemat waktu. Kecepatan waktu pelayanan berperan penting untuk melakukan transaksi dalam menentukan teknologi layanan mandiri. IT dianggap sebagai faktor penting mempercepat nasabah melakukan setiap transaksi perbankan, penghematan waktu dalam teknologi layanan mandiri berperan besar dalam menggunakan teknologi layanan mandiri dan signifikansi mempengaruhi nasabah dalam mengevaluasi kualitas teknologi layanan mandiri. Dimensi kenyamanan adalah ketersediaan teknologi layanan mandiri saat nasabah membutuhkan kapan dan dimanapun. Nasabah merasakan akses teknologi layanan mandiri dengan adanya waktu dan lokasi yang nyaman. Teknologi layanan mandiri dapat mengontrol waktu dan

lokasi penggunaan sehingga dapat mengatasi masalah ketidaknyamanan yang dirasakan nasabah. Namun, kemampuan nasabah untuk mengakses teknologi layanan mandiri yang diberikan terlepas dari lokasi dan waktu serta dianggap sebagai indikator kunci dari kualitas teknologi layanan mandiri karena memberikan pengalaman kepada nasabah dalam melakukan tindakan yang efektif. Evaluasi teknologi layanan mandiri mencatat pentingnya dimensi keamanan adalah nasabah merasa terbebas dari bahaya, risiko dan keraguan saat menggunakan teknologi layanan diri. Dimensi keamanan di nilai nasabah untuk mengurangi stress dan kecemasan karena kurang mengontrol pertukaran informasi melalui teknologi layanan mandiri.

**Tabel 1.1**  
**TOP BRAND E-CHANNEL MOBILE BANKING**

No	Bank	Tahun	
		2014	2015
1	M-BCA	49,4%	54,2%
2	M-Banking Mandiri	21,2%	16,6%
3	BRI Mobile	1,5%	12,3%
4	BNI Mobile	9,8%	11,0%
5	CIMB Niaga Mobile	3,3%	3,2%

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

Apabila dilihat dari tabel diatas mencatat bahwa layanan *mobile banking* atau *M-BCA* pada dua tahun terakhir yaitu, 2014, 2015 mengalami perubahan yang signifikan. Pada posisi pertama kenaikan yang positif dari tahun 2014 ke tahun 2015 ditunjukkan oleh Bank BCA pada dua tahun terakhir. Pada tahun 2015 jumlah transaksi pengguna M-BCA 54,2% meningkat 4,8% jika dibandingkan dari tahun 2014 yang mencapai 49,4%. Sedangkan *BRI mobile* pada dua tahun terakhir mengalami perubahan yang positif signifikan lebih tinggi dari Bank BCA,

pada tahun 2015 jumlah transaksi pengguna BRI *mobile* 12,3% meningkat 10,8% jika dibandingkan dari tahun 2014 yang hanya mencapai 1,5%.

Bank Central Asia (BCA) yang mulai beroperasi pada tahun 21 Februari 1957 dengan nama BCA NV. Bank BCA terkenal sebagai Bank papan atas di Indonesia. Bank BCA berkomitmen untuk menjadi bank pilihan nasabah dengan memberikan layanan terbaik dengan jaringan cabang yang luas dan jaringan elektronik yang nyaman. Pada tahun 2000 BCA mengembangkan dan memperkuat produk dan layanan jasa dengan menggunakan teknologi *electronic* yaitu Debit BCA, Tunai BCA, *Internet banking*, KlikBCA, Mobile banking M-BCA, EDCBIZZ, dan lain-lain.

Kondisi seharusnya dengan menduduki peringkat pertama setiap tahun dengan persentase 54,2% di tahun 2015, Bank BCA merupakan bank dengan *electronic channel* terbesar di Indonesia yang akan memberikan kepuasan kepada nasabah dengan fasilitas M-BCA, dengan gaya hidup masyarakat yang memiliki elektronik canggih seperti *handphone* Android, BB, iPhone yang canggih maka banyak nasabah yang menggunakan fasilitas M-BCA dalam melakukan transaksi perbankan. tetapi pada kenyataannya Bank BCA tidak memberikan kepuasan kepada nasabah karena peningkatan pengguna BRI *mobile* dari tahun 2014 ke 2015 sebesar 12,3% jauh lebih tinggi di banding M-BCA yang hanya 4,8% dari 2014 ke 2015. Dengan begitu Bank BCA harus lebih memperhatikan teknologi layanan mandiri yang diberikan kepada nasabah khususnya fasilitas M-BCA atau yang di kenal dengan *mobile banking*. Berdasarkan perkembangan M-BCA menunjukkan masih adanya masalah yang dialami oleh kinerja Bank BCA dengan

kenaikan tingkat persentase setiap tahun yang sangat rendah jika di bandingkan dengan kenaikan tingkat persentase *BRI Mobile* yang sangat tinggi antara kepuasan pengguna *mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji variabel teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan nasabah yang terdiri dari kemudahan, keandalan, efisiensi, kenyamanan, keamanan dan layanan pengguna. Adapun judul yang akan dituangkan dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Teknologi Layanan Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah M-BCA Di Surabaya”

### **1.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah ini menguraikan pokok masalah pada latar belakang yang akan dicari penyelesaiannya sebagai berikut :

1. Apakah kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya?
2. Apakah keandalan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya?
3. Apakah efisiensi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya?
4. Apakah kenyamanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya?
5. Apakah keamanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya?
6. Apakah teknologi layanan mandiri yang terdiri dari dimensi kemudahan penggunaan, keandalan, efisiensi, kenyamanan, keamanan secara simultan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di

Surabaya ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui signifikansi pengaruh positif kemudahan penggunaan secara parsial terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya
2. Mengetahui signifikansi pengaruh positif keandalan secara parsial terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya
3. Mengetahui signifikansi pengaruh positif efisiensi secara parsial terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya
4. Mengetahui signifikansi pengaruh positif kenyamanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya
5. Mengetahui signifikansi pengaruh positif keamanan pengguna secara parsial terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya
6. Mengetahui signifikansi pengaruh positif teknologi layanan mandiri yang terdiri dari dimensi kemudahan penggunaan, keandalan, efisiensi, kenyamanan, keamanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang dituju yaitu :

1. Bagi Bank :

Memberikan informasi bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan nasabah M-BCA dan hasilnya dapat digunakan untuk kebijakan selanjutnya pada Bank BCA di Surabaya

2. Bagi peneliti lain :

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi dan literature untuk peneliti selanjutnya yang akan membahas tentang teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya :

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai tambahan literature manajemen perbankan tentang teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Pada sub bab ini, menjelaskan tentang masing-masing bab yang meliputi sub bab dan sub-sub bab yang akan ditulis. Penulisan penelitian ini terdiri dari tiga bab yang saling berurutan yaitu :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada BAB I ini akan menjelaskan tentang latar belakang dari penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada BAB II disini menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada BAB III ini dijelaskan tentang rancangan dari penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, instrument penelitian, data dan metode pengambilan data, uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian, serta yang terakhir yaitu teknik analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Pada BAB IV ini akan menjelaskan tentang hasil penelitian, yaitu hasil penelitian deskriptif dan statistik. Berdasarkan hasil- hasil pengujian tersebut, kemudian dilakukan pembahasan mengenai hasilnya.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada BAB V ini akan menjelaskam tentang bagian akhir dalam penulisan penelitian ini di mana pada bagian ini akan diuraikan mengenai kesimpulan penelitian, batasan penelitian, serta saran- saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian yang akan datang.