

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

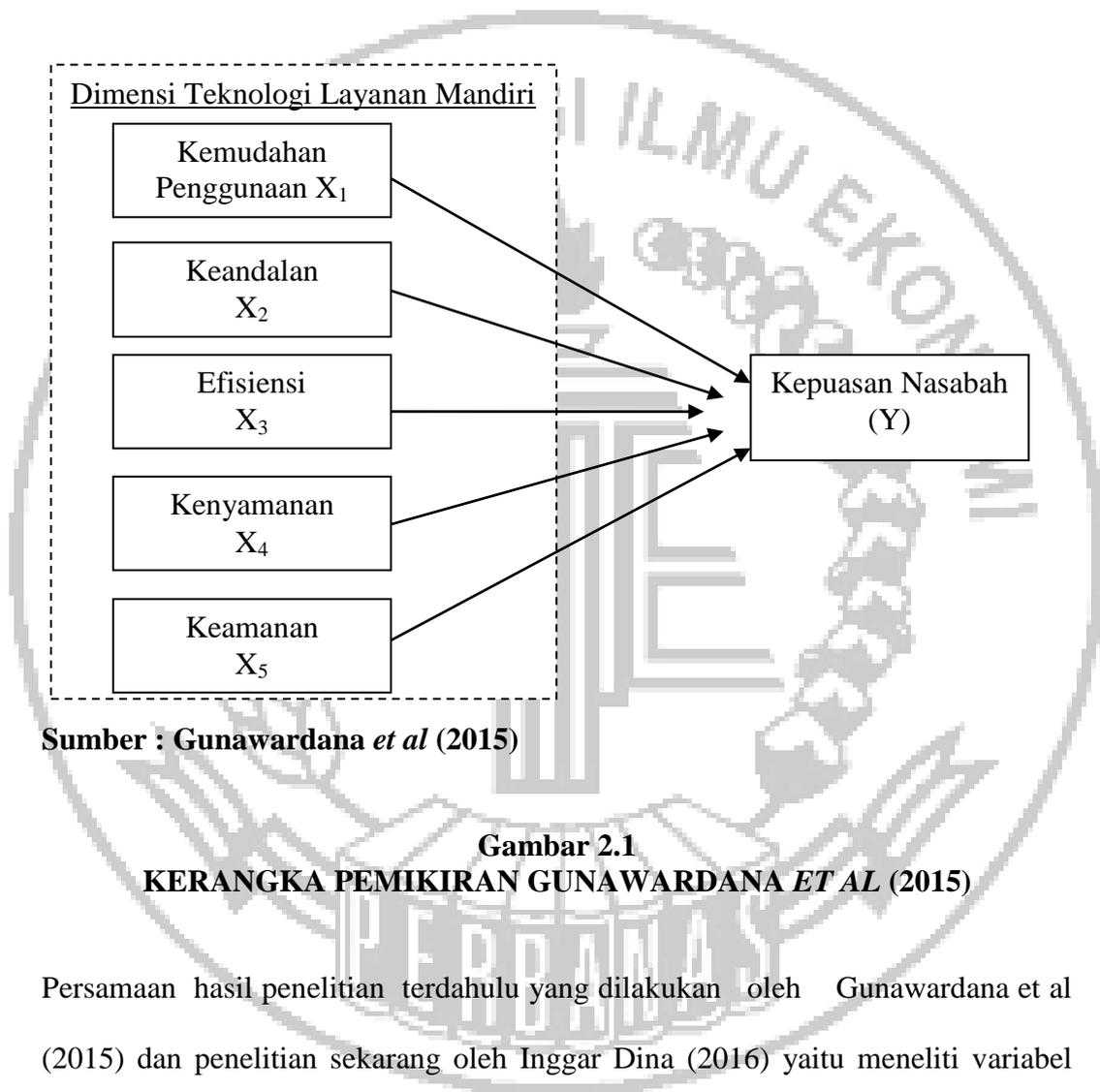
#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Suatu penelitian yang dilakukan akan merujuk pada beberapa penelitian terdahulu oleh peneliti sebelumnya. Berikut ini akan menguraikan secara garis besar tentang topik penelitian, permasalahan yang diangkat, kerangka penelitian, metode penelitian dan kesimpulan penelitian terdahulu, serta persamaan dan perbedaan yang mendukung penelitian ini :

##### **2.1.1 H.M.R.S.S.Gunawardana, Kulathunga D.,and W.L.M.V.Perera (2015)**

Penelitian pertama oleh Gunawardana et al (2015) berjudul *Impact of Self Service Technology Quality on Efficiency: A Case of Retail Banks in Western Province in Sri Lanka*, permasalahan dalam penelitian ini bertujuan untuk kemajuan teknologi yang cepat di lingkungan perbankan maka bank di Sri Lanka didorong menggunakan teknologi layanan mandiri dengan SMS banking, internet banking, fasilitas phone banking, Automated Teller Machines (ATM) dan lain sebagainya. Penelitian ini menggali kualitas teknologi layanan mandiri dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Pengamatan literatur dan wawancara membantu untuk merumuskan dimensi kualitas teknologi layanan mandiri yang terdiri dari kemudahan penggunaan, keandalan, efisiensi, kenyamanan dan keamanan dinilai melalui kuesioner. Penelitian ini mengamati 215 nasabah dari enam cabang bank komersial yang mendominasi dan terletak di Provinsi Sri Lanka Barat. Analisis ini menggunakan regresi berganda untuk memperoleh hubungan pengaruh

beberapa dimensi kualitas teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa keandalan dan kenyamanan memiliki dampak positif pada kepuasan nasabah sedangkan efisiensi memiliki dampak negatif.



Sumber : Gunawardana *et al* (2015)

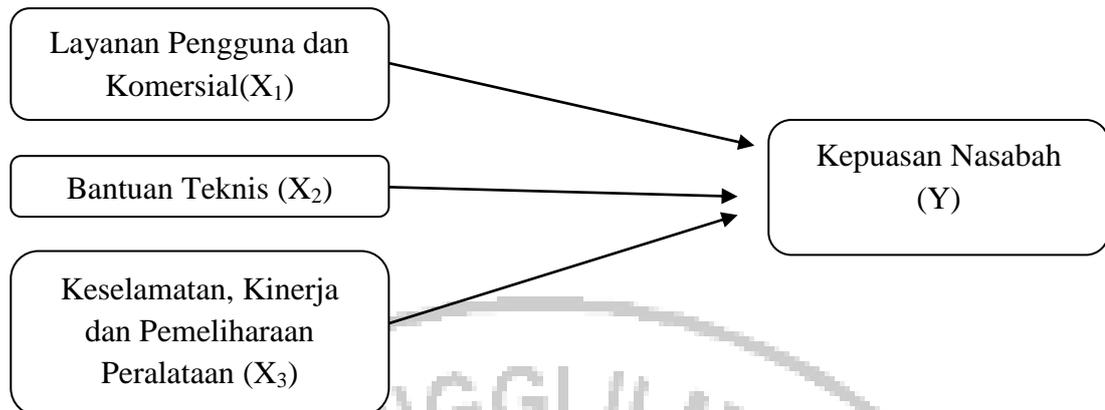
**Gambar 2.1**  
**KERANGKA PEMIKIRAN GUNAWARDANA ET AL (2015)**

Persamaan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gunawardana et al (2015) dan penelitian sekarang oleh Inggar Dina (2016) yaitu meneliti variabel terikat tentang kepuasan nasabah, variabel bebas tentang kemudahan penggunaan, keandalan, efisiensi, kenyamanan dan keamanan dan teknis analisis data yang di gunakan menggunakan regresi berganda. Instrumen penelitian yang di lakukan menggunakan kuisisioner. Perbedaan yang di lakukan oleh Gunawardana et al

(2015) yaitu meneliti tentang kepuasan nasabah teknologi layanan mandiri yang terdiri dari kemudahan penggunaan, keandalan, efisiensi, kenyamanan, keamanan pada bank komersial di provinsi Sri Lanka Barat. Sedangkan penelitian sekarang oleh Inggar Dina (2016) yaitu meneliti tentang pengaruh teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya. Selain itu jumlah responden penelitian terdahulu sebanyak 215 sedangkan penelitian sekarang 100. Pada sampel penelitian terdahulu yaitu nasabah Bank Komersil Di Provinsi Sri Lanka Barat sedangkan sampel pada penelitian sekarang yaitu nasabah pengguna M-BCA di Surabaya.

#### **2.1.2 A.F. Ahmad Najib, M.A. Ariffin and N.S.F. Abdul Rahman (2015)**

Penelitian Kedua oleh Ahmad Najib et al (2015) berjudul A Efficiency Analysis on Marine Salvage and Towage Services at Southern Region of Malaysia. Penelitian ini tentang lingkungan bisnis yang unggul dan dinamis, memberikan kinerja layanan berkualitas tinggi di penyelamatan laut dan industri penarikan kapal adalah kunci untuk memenangkan keunggulan kompetitif. Tujuan dalam penelitian ini mengukur tingkat kepuasan nasabah pada layanan yang disediakan oleh penyelamatan dan penarikan kapal domestik perusahaan di wilayah selatan Semenanjung Malaysia. Cross Sectional Survey penggabungan dengan sesi wawancara digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini menyebarkan 40 kuesioner dari dua perusahaan yaitu Pelabuhan Malaka dan Kelautan Malaysia. Hasil penelitian ini tidak hanya akan memberikan kontribusi pada kesadaran akan hubungan antara variabel, tetapi langsung terkait untuk menyelamatkan perusahaan mengenai peningkatan kualitas pelayanan.



Sumber : Ahmad Najib *et al* (2015)

**Gambar 2.2**  
**KERANGKA PEMIKIRAN AHMAD NAJIB *ET AL* (2015)**

Persamaan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Najib *et al* (2015) dan penelitian sekarang oleh Inggar Dina (2016) yaitu meneliti variabel terikat tentang kepuasan nasabah dan teknis analisis data yang di gunakan menggunakan regresi berganda. Instrumen penelitian yang di lakukan menggunakan kuisisioner. Perbedaan yang di lakukan oleh Ahmad Najib *et al* (2015) yaitu meneliti tentang kepuasan nasabah pada layanan pengguna dan komersial, bantuan teknis dan keselamatan, kinerja dan pemeliharaan peralatan. Sedangkan penelitian sekarang oleh Inggar Dina (2016) yaitu meneliti tentang pengaruh teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan nasabah M-BCA di surabaya. Selain itu jumlah responden penelitian terdahulu sebanyak 40 sedangkan penelitian sekarang 100. Pada sampel penelitian terdahulu yaitu nasabah pada layanan Kelautan Salvage Dan Towage Di Southern Region, Malaysia. sedangkan sampel pada penelitian sekarang yaitu nasabah pengguna M-BCA di Surabaya.

**Tabel 2.1**  
**PERBEDAAN PENELITIAN TERDAHULU DAN PENELITIAN**  
**SEKARANG**

Keterangan	Gunawardana <i>et al</i> 2015	Penelitian Ahmad Najib <i>et al</i> 2015	Penelitian Sekarang Inggar Dina
Judul	<i>Impact of Self Service Technology Quality on Efficiency: A Case of Retail Banks in Western Province in Sri Lanka</i>	<i>A Efficiency Analysis on Marine Salvage and Towage Services at Southern Region of Malaysia</i>	Pengaruh Teknologi Layanan Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah M-BCA di Surabaya
Variabel Terikat	Kepuasan Nasabah	Kepuasan Nasabah	Kepuasan Nasabah
Variabel Bebas	Kemudahan Penggunaan, Keandalan, Efisiensi, Kenyamanan, Keamanan.	Layanan Pengguna & Komersial, Bantuan Teknis, Keselamatan, Kinerja & Pemeliharaan Peralatan.	Kemudahan Penggunaan, Keandalan, Efisiensi, Kenyamanan, Keamanan.
Instrumen Penelitian	Kuisisioner	Kuisisioner	Kuisisioner
Jumlah Responden	215	40	100
Teknik Analisis Data	Regresi Berganda	Regresi Berganda	Regresi Berganda
Sampel	Nasabah Bank Komersial di Provinsi Sri Lanka Barat	Nasabah pada layanan kelautan salvage dan towage di Southern Region, Malaysia	Nasabah Pengguna M-BCA pada Bank Central Asia di Surabaya
Hasil Penelitian	Kemudahan Penggunaan, Keandalan, Efisiensi, Kenyamanan, Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank Komersial di Provinsi Sri Lanka Barat	Layanan Pengguna & Komersial, Bantuan Teknis, Keselamatan, Kinerja & Pemeliharaan Peralatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah pada layanan kelautan salvage dan towage di Southern Region, Malaysia	Kemudahan Penggunaan, Keandalan, Efisiensi, Kenyamanan, Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah M-BCA di Surabaya

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Kepuasan Nasabah**

Menurut Gunawardana *et al* (2015:2), kepuasan nasabah adalah suatu perasaan nasabah dengan membandingkan layanan dan hasil yang diberikan sesuai dengan harapan. Menurut Kotler dan Keller (2009:138), kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh nasabah timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan terhadap ekspektasi. Menurut Fandy Tjiptono (2014:353) kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Adapun indikator yang dapat diukur dengan menurut Gunawardana *et al* (2015):

1. Nasabah secara keseluruhan puas dengan adanya fasilitas M-BCA
2. Nasabah puas telah membuat keputusan yang tepat untuk menggunakan M-BCA
3. Kesiediaan nasabah merekomendasikan fasilitas M-BCA ke nasabah lain

### **2.2.2 Kemudahan Penggunaan**

Menurut Gunawardana *et al* (2015:5), menyatakan pentingnya kemudahan penggunaan sistem untuk itu harus diterima oleh nasabah dan didefinisikan sebagai mana nasabah percaya bahwa mengadopsi sistem tertentu akan bebas dari usaha. Menurut Widjana (2010:33) kemudahan penggunaan adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Menurut Panggih dan Paulus (2014: 2) kemudahan penggunaan adalah sebagai suatu keyakinan bahwa suatu sistem dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Kemudahan

penggunaan memberikan beberapa indikator terhadap suatu sistem informasi (termasuk *mobile banking*) yang meliputi efisiensi waktu dalam penggunaan, tampilannya situsnya mudah dimengerti, menambah keterampilan dalam menggunakannya, dan mudah untuk dipelajari (Mahardika dan Basuki, 2011: 169). Nasabah akan lebih memilih sistem tanpa membutuhkan usaha yang berlebih dari mental dan fisik. Teknologi layanan mandiri yang positif akan terdorong oleh nasabah yang sering menggunakan sistem. Dalam penggunaan dan pengarahan yang tepat dalam lingkungan teknologi layanan mandiri dapat mengurangi usaha pribadi dan tanpa resiko untuk mempelajari sistem yang baru serta menghabiskan waktu dan tenaga. Maka, persepsi nasabah menggunakan teknologi layanan mandiri merasa mudah. Adapun indikator yang dapat diukur dengan menurut Gunawardana *et al* (2015):

1. Nasabah mudah mengoperasikan sistem teknologi layanan mandiri yang disediakan oleh bank BCA
2. Bahwa sistem teknologi layanan mandiri M-BCA mudah digunakan dalam bertransaksi
3. Teknologi layanan mandiri M-BCA memiliki instruksi yang jelas dalam bertransaksi
4. Teknologi layanan mandiri disediakan oleh M-BCA yang ramah bagi pengguna
5. Menggunakan sistem teknologi layanan mandiri tidak perlu datang langsung ke bank

### **2.2.3 Keandalan**

Menurut Gunawardana *et al* (2015:6), dimensi kedua dalam teknologi

layanan mandiri yaitu keandalan meliputi ketepatan layanan. Keandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan secara terpercaya dan akurat. Dimensi keandalan berhubungan dengan kemungkinan timbulnya fasilitas teknologi yang tidak berfungsi pada suatu periode. Menurut Lupiyoadi (2014:216) keandalan adalah kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu dan pelayanan yang sama terhadap semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Keandalan sangat diperlukan nasabah dalam memilih teknologi layanan mandiri. Maka keandalan semakin penting bagi nasabah untuk besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila fasilitas teknologi layanan mandiri tidak *reliable* mengalami kerusakan. Dalam pelayanan menghadapi lingkungan ditemukan peneliti tentang pentingnya keandalan dan terutama elektronik dilingkungan perbankan. Adanya isu tentang kerusakan sistem teknologi layanan mandiri yang mempengaruhi nasabah. Keakuratan teknologi layanan mandiri yaitu terbebas dari kesalahan. Adapun indikator yang dapat diukur dengan menurut Gunawardana *et al* (2015):

1. Sistem teknologi layanan mandiri sesuai dengan harapan nasabah tanpa ada kesalahan.
2. Sistem teknologi layanan mandiri bebas biaya jika mengalami gangguan sistem dari bank
3. Dapat meminimalisir adanya kesalahan-kesalahan yang mungkin timbul dalam proses transaksi

4. Kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan
5. Ketergantungan pada ketersediaan layanan sistem teknologi layanan mandiri yang sangat jelas
6. Menggunakan transaksi sistem teknologi layanan mandiri sewaktu-waktu

#### **2.2.4 Efisiensi**

Menurut Gunawardana *et al* (2015: 5) mengungkapkan efisiensi yaitu waktu sadar nasabah dengan adanya teknologi layanan mandiri. Menurut Rahardjo Adisasmita (2011:35) efisiensi adalah suatu kondisi atau keadaan, dimana penyelesaian suatu pekerjaan dilaksanakan dengan benar dan dengan penuh kemampuan yang dimiliki oleh bank. 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 kualitas 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 signifikan mempengaruhi nasabah dalam mengevaluasi kualitas teknologi layanan mandiri. Adapun indikator yang dapat diukur menurut Gunawardana *et al* (2015):

1. Bank BCA menyediakan sistem teknologi layanan mandiri yang cepat
2. Bank BCA menyediakan sistem teknologi layanan mandiri yang tepat

3. Sistem teknologi layanan mandiri dapat meminimalisir waktu dalam menggunakan sistem kapanpun
4. Sistem teknologi layanan mandiri dapat menyelesaikan transaksi tanpa mengeluarkan biaya

### **2.2.5 Kenyamanan**

Menurut Gunawardana *et al* (2015: 6), menyatakan kenyamanan adalah ketersediaan teknologi layanan mandiri saat nasabah membutuhkan kapan dan dimanapun. Menurut Arga *et al* (2013:4), menyatakan kenyamanan adalah kesenangan nasabah dalam menggunakan teknologi layanan mandiri dimana saja dan kapan saja selama 24 jam *non-stop*. Nasabah merasakan akses teknologi layanan mandiri memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan. Misalnya, jika ingin membayar tagihan atau mentransfer uang harus datang langsung ke bank. Hal ini dapat memberikan rasa ketidaknyamanan oleh nasabah. Namun, jika transaksi dilakukan dengan internet banking akan lebih menghemat waktu nasabah bagi nasabah yang sibuk. Adapun indikator yang dapat diukur menurut Gunawardana *et al* (2015):

1. Sistem teknologi layanan mandiri dapat digunakan di luar jam kerja
2. Sistem teknologi layanan mandiri M-BCA dapat dilakukan di mana saja
3. Transaksi menggunakan M-BCA tidak perlu mengantri lama

### **2.2.6 Keamanan**

Menurut Gunawardana *et al* (2015: 7) menyatakan keamanan adalah nasabah merasa terbebas dari bahaya, risiko dan keraguan saat menggunakan teknologi

layanan mandiri. Menurut Mahardika dan Basuki (2011: 147) keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi internet banking dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah. Menurut Zahid *et al* (2010:47) mengatakan bahwa dari sudut pandang konsumen, keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi atau data konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan online. Dimensi keamanan di nilai nasabah untuk mengurangi stress dan kecemasan karena kurang mengontrol pertukaran informasi melalui teknologi layanan mandiri. Hasil evaluasi menyatakan bahwa dimensi keamanan dapat mendukung kepuasan nasabah menggunakan sistem. Adapun indikator yang dapat diukur menurut Gunawardana *et al* (2015):

1. Merasa aman saat menggunakan produk dan jasa bank karena dengan sistem proteksi yang maksimal
2. Merasa minimnya risiko terhadap kehilangan informasi
3. Merasa terjaga dari penyalahgunaan data pribadi

### **2.3 Pengaruh Antar Variabel Penelitian**

#### **2.3.1 Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah**

Menurut Gunawardana *et al* (2015:8), 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 ramah dalam penggunaan dan pengarahan yang tepat. Dalam lingkungan teknologi layanan mandiri dapat mengurangi usaha pribadi dan tanpa resiko untuk mempelajari sistem yang baru serta menghabiskan waktu. Maka, persepsi nasabah menggunakan teknologi layanan mandiri merasa nyaman. Persepsi kemudahan penggunaan telah ditemukan untuk menjadi salah satu dimensi terkuat dari pembentukan sikap terhadap penggunaan teknologi layanan mandiri. pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah sudah dibuktikan bahwa berpengaruh positif signifikan.

### **2.3.2 Pengaruh Keandalan terhadap kepuasan nasabah**

Menurut Gunawardana *et al* (2015:8), dalam menilai kualitas teknologi layanan mandiri menemukan adanya dimensi keandalan dan berpengaruh positif pada kepuasan nasabah. Keandalan merupakan dimensi yang kuat dengan menggunakan secara menerus dan mempengaruhi kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah terhadap penggunaan mesin ATM dipengaruhi oleh dimensi keandalan. Selain itu, ketepatan teknologi layanan mandiri telah dibuktikan memiliki hubungan positif dengan kepuasan nasabah.

### **2.3.3 Pengaruh efisiensi terhadap kepuasan nasabah**

Menurut Gunawardana *et al* (2015:8), efisiensi merupakan mengukur dengan kemampuan untuk mengakses transaksi lebih cepat dalam teknologi layanan mandiri dibandingkan dengan lingkungan layanan interpersonal dalam kepuasan nasabah. Teknologi layanan mandiri dimensi efisiensi menuju kepada

kepuasan nasabah. Maka efisiensi nasabah dapat diukur dengan seberapa jauh nasabah puas dengan penggunaan produk teknologi layanan mandiri yang telah diberikan oleh perusahaan. Sementara itu, waktu tunggu yang dirasakan berhubungan dengan dimensi efisiensi teknologi layanan mandiri yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

#### **2.3.4 Pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan nasabah**

Menurut Gunawardana *et al* (2015:8), kenyamanan nasabah berpengaruh pada kepuasan nasabah karena dengan teknologi layanan mandiri menyediakan layanan kapanpun dan di manapun. Adanya hubungan positif antara atribut kenyamanan teknologi layanan mandiri terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, ada bukti yang mendukung dimensi kenyamanan yang berasal dari lingkungan teknologi layanan mandiri sebagai pendorong kepuasan nasabah.

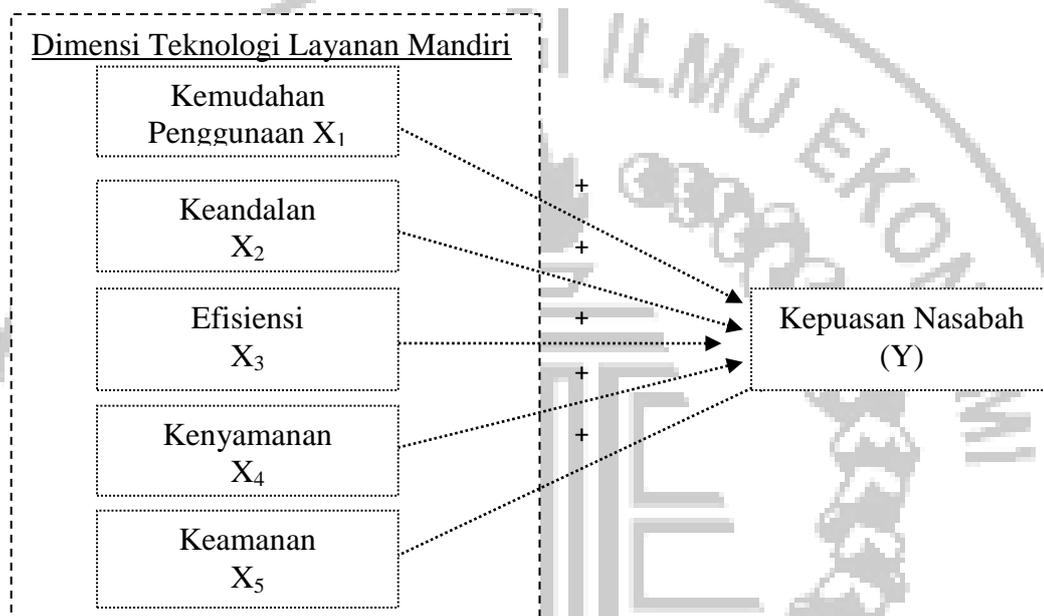
#### **2.3.5 Pengaruh keamanan terhadap kepuasaan nasabah**

Menurut Gunawardana *et al* (2015:8), dimensi keamanan dapat menentukan nasabah dalam penerimaan dengan menggunakan teknologi layanan mandiri melakukan transaksi. Kepuasan nasabah akan dirasakan apabila adanya pengurangan risiko dengan menghindari kehilangan informasi pribadi dan penggunaan sistem yang tidak tepat. Fitur aman yang tersedia dalam teknologi layanan mandiri dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Pengaruh keamanan terhadap kepuasaan nasabah adalah positif signifikan.

### **2.4 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran adalah pernyataan tentang kerangka hubungan

variabel untuk mengidentifikasi atau merumuskan konsep pemecahan masalah. Dalam kerangka pemikiran ini akan digambarkan bahwa dalam kepuasan nasabah penggunaan M-BCA akan dipengaruhi oleh teknologi layanan mandiri yang terdiri dari kemudahan penggunaan, keandalan, efisiensi, kenyamanan, keamanan.



Sumber : Gunawardana *et al* (2015)

**Gambar 2.3**  
**KERANGKA PEMIKIRAN**

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah rumusan jawaban sementara terhadap suatu masukan yang akan diteliti untuk menyelesaikan masalah dan mencari jawaban yang sebenarnya berdasarkan kerangka pemikiran diatas. Maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H<sub>1</sub>: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya

H<sub>2</sub>: Keandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya

H<sub>3</sub>: Efisiensi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya

H<sub>4</sub>: Kenyamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya

H<sub>5</sub>:Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya

H<sub>6</sub>:Teknologi layanan mandiri yang terdiri dari dimensi kemudahan penggunaan, keandalan, efisiensi, kenyamanan, keamanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah terhadap M-BCA di Surabaya

