

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Nasabah kini semakin selektif dalam memilih bank yang akan digunakan untuk melakukan transaksi individu ataupun berbisnis agar mereka dapat menghindari resiko kerugian yang disebabkan oleh bank ataupun pelayanan dari bank itu sendiri. Pihak perbankanpun menyadari bahwa nasabah saat ini yang semakin selektif, maka pihak dari industri perbankan mau tidak mau harus berupaya keras untuk saling bersaing dalam hal inovasi, layanan dan kualitas dari produk-produk mereka sendiri. Agar dapat menarik minat para nasabah maupun calon nasabah untuk menggunakan produk yang mereka sediakan atau tawarkan salah satunya adalah *internet banking*.

“*Internet banking* itu sendiri adalah jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui seluruh saluran komunikasi elektronik interaktif Ainul Yakin (2014). Semakin majunya teknologi dan di dukung oleh aplikasi yang memadai dan dapat mempermudah nasabah atau konsumen dalam menggunakan *internet banking* yang telah dilengkapi dengan system keamanan, namun dalam hal persaingan di dunia perbankan berinovasi dan kreatif pun kurang membantu dalam memikat nasabah untuk menggunakan produk mereka, kualitas layanan yang baik juga dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan produk perbankan itu sendiri.

Kualitas layanan adalah suatu alat ukur yang dapat mengukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dan apakah sesuai dengan ekspektasi. Kualitas layanan yang buruk dan kurangnya kesiapan calon nasabah yang memiliki kurangnya keterampilan dan pengalaman menggunakan teknologi pun juga dapat mempengaruhi sikap konsumen terhadap internet banking.

Penelitian sebelumnya “Ditemukan empat dimensi untuk mengukur kualitas layanan internet banking, dengan menggunakan dimensi yaitu; kebutuhan pribadi, organisasi situs, keramahan pengguna dan efisiensi atas situs. Muslim Amin (2016)”. Melihat hasil penelitian sebelumnya, untuk mengukur kualitas layanan dapat dilihat dari segi dimensi yang dapat dirasakan oleh konsumen. Dimensi-dimensi ini menggambarkan faktor-faktor yang menjadi kriteria layanan yang diinginkan oleh nasabah. Secara tidak langsung dimensi ini dapat menggambarkan apa saja layanan yang dibutuhkan oleh konsumen.

Alasan dari peneliti perlu untuk melakukan konfirmasi dimensi kualitas layanan internet banking yaitu dengan melihat pada penelitian sebelumnya yang memiliki perbedaan budaya pada pelanggan yang mempengaruhi penerapan konteks di Malaysia Muslim Amin (2016). Selain itu, berbeda desain interpersonal industry yang berbeda mungkin juga berbeda dari satu Negara dengan Negara lainnya (Black et al., 2014; Brady dan Robertson, 2001; Chen et al., 2012; Muslim amin 2016) maka peneliti memutuskan melakukan penelitian yang berjudul “analisis konfirmasi dimensi kualitas layanan internet banking nasabah CIMB niaga di Surabaya”

1.2. Perumusan Masalah

Latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya maka peneliti dapat menarik rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kebutuhan pribadi merupakan dimensi dari kualitas layanan internet banking?
2. Apakah situs organisasi merupakan dimensi dari kualitas layanan internet banking?
3. Apakah efisiensi dari web merupakan dimensi dari kualitas layanan internet banking?
4. Apakah keramahan pengguna merupakan dimensi dari kualitas layanan internet banking?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Menganalisis kebutuhan pribadi sebagai dimensi dari kualitas layanan *internet banking*.
2. Menganalisis situs organisasi sebagai dimensi dari kualitas layanan *internet banking*.
3. Menganalisis efisiensi dari web sebagai dimensi dari kualitas layanan *internet banking*.
4. Menganalisis keramahan pengguna sebagai dimensi dari kualitas layanan *internet banking*.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi peneliti.

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat kepada peneliti untuk memecahkan masalah untuk meningkatkan kualitas layanan pada pelanggan yang berada di dunia perbankan dan dijadikan sebagai prasyarat menyelesaikan tugas akhir.

2. Manfaat bagi STIE Perbanas

Diharapkan hasil penelitian ini berguna dan juga bermanfaat bagi STIE Perbanas. Semoga dapat menjadi perbandingan dan referensi literatur dalam penulisan artikel berikutnya

3. Manfaat bagi pihak perbankan

Diharapkan hasil dari penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk pihak perbankan. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan dalam membuat kualitas layanan perbankan.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada proposal ini dibagi menjadi beberapa bab dan terdapat pembahasan yang saling berkaitan antara bab satu dengan bab lainnya.

Adapun pembagiannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang penjelasan-penjelasan yang berada di latar belakan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematis penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Didalam bab Tinjauan Pustaka ini akan menguraikan tentang penelitian terdahulu, persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas layanan *internet banking*. Dapat diteukan juga kerangka pemikiran yang dimiliki peneliti dan hipotesis dari penelliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada sub bab ini terdapat rancangan penelitian yang berdasarkan pada tujuan penelitian. Berikutnya terdapat batasan penelitian dimana peneliti memberikan batasan terhadap penelitiannya agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu luas. Identifikasi *variable*, definisi oprasional dan pengukuran *variable*, populasi sample dan teknik pengambilan sample, instrument penelitian, metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian dan teknik analisis data yang menggunakan SPSS analisis faktor.