

BAB I

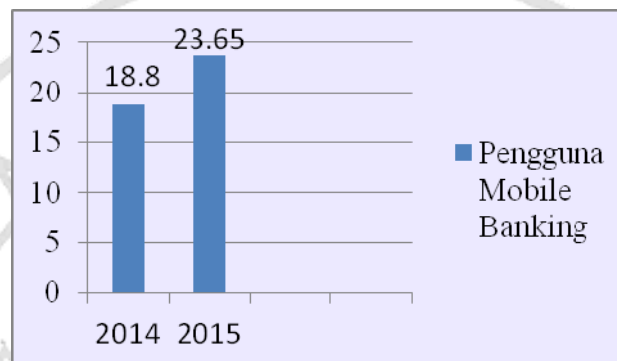
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi merupakan salah satu sarana yang sangat penting dalam kehidupan masa kini. Berbagai macam kepentingan masyarakat banyak menggunakan teknologi sebagai acuan dan alat bantu untuk menyelesaikan segala masalah, mulai dari masalah yang dasar hingga masalah yang kompleks. Teknologi juga dijadikan alat yang bisa membantu mempermudah pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang selalu menginginkan kecepatan dan ketepatan serta kemudahan di dalam menjalankan aktivitas. Berbagai macam permasalahan dalam masyarakat bisa teratasi dengan mudah dengan menggunakan teknologi. Hal tersebut sudah terbukti dengan berbagai bidang-bidang pekerjaan yang memang bisa dipermudah dengan penggunaan teknologi.

Adanya kemajuan teknologi pada perbankan berupa *mobile banking* yang saat ini banyak memberikan manfaat berupa efisiensi dan efektivitas yang menarik nasabah untuk menggunakannya. Nasabah merasa layanan baru ini bisa memberikan manfaat yang sangat besar. Apakah nasabah akan menggunakan seterusnya *mobile banking* hal ini penting dikaji agar bank dapat melakukan perbaikan. Teknologi berupa *mobile banking* itu akhirnya dinilai bermanfaat di dunia perbankan dan bisa mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan pelayanan.

Dengan adanya layanan baru dari perbankan berupa *mobile banking*, maka nasabah juga akhirnya merasa bahwa aplikasi ini bisa membantu menyelesaikan tugas-tugas dan menimbulkan adanya peningkatan penggunaan dari nasabah untuk menggunakan *mobile banking* yang disajikan dalam gambar berikut:



Sumber: Sharingvision

Gambar 2.1
PENGGUNA *MOBILE BANKING*
TAHUN 2014 DAN 2015

Berdasarkan informasi yang ada pada gambar 2.1 menyatakan bahwa pada tahun 2014 pengguna *mobile banking* berjumlah 18,8 juta dan pada tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi 23,65 juta pengguna. Hal ini dapat menunjukkan bahwa semakin banyak nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Salah satu bank yang menggunakan *mobile banking* adalah Bank Mandiri. Dalam menggunakan Mandiri-*mobile*, nasabah dapat melakukan transaksi finansial seperti transfer, pembayaran, dan pembelian. Transaksi non finansial seperti cek saldo, cek histori transaksi, informasi lokasi cabang Anjungan Tunai Mandiri, informasi kurs dan fitur-fitur menarik lainnya. Untuk

menggunakan layanan ini, nasabah perlu mengaktifkan layanan mandiri sms kemudian mengunduh aplikasi Mandiri-mobile.

Berdasarkan peningkatan jumlah pengguna *mobile banking*, semakin diperjelas dengan adanya pemisah antara satu bank dengan bank yang lain seperti dijelaskan pada gambar 2.2 berikut:



Sumber: Sharingvision

Gambar 2.2

**PENGGUNA *MOBILE BANKING*
TERHADAP TOTAL NASABAH TAHUN 2015**

Berdasarkan informasi yang dicantumkan dalam tabel mengatakan bahwa pengguna mobile banking pada Bank Mandiri menempati posisi pertama dalam persentase pengguna. Digambarkan bahwa memang Bank Mandiri bukanlah yang memiliki nasabah terbanyak tetapi dari persentase pengguna *mobile banking* yang tercantum merupakan persentase dari keseluruhan nasabah yang artinya sebanyak 41,8% nasabah Bank Mandiri memilih untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah atas *mobile banking* adalah Karakteristik Teknologi, *Task-Technology Fit*, Penggunaan dan Kualitas layanan pada aplikasi *mobile banking* itu sendiri. Empat faktor tersebut

dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada *mobile banking* terutama di Bank Mandiri.

Karakteristik Teknologi yang dalam beberapa kajian, semakin tepat teknologi yang digunakan akan meningkatkan penggunaan *mobile banking*, dan sebaliknya, dapat menurunkan penggunaan (Lee *et al*, 2007). Persepsi ketepatan antara tugas, teknologi, dan pengguna IT tertentu akan berdampak positif pada penggunaan teknologi (Goodhue, 1998, Goodhue dan Tompson, 1995). Berdasarkan penelitian tersebut, disimpulkan bahwa Karakteristik Teknologi yang dapat membantu, akan mempercepat penyelesaian masalah. Dengan adanya karakteristik itu juga bisa diketahui teknologi yang sedang digunakan dapat memberikan manfaat kepada pengguna atau tidak.

Selain faktor Karakteristik Teknologi, faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan adalah *Task-Technology Fit*. Beberapa kajian menurut Goodhue dan Thompson (1995) dalam Carlos Tam Tiago Oliveira (2016:2) mencakup sejauh mana teknologi bisa membantu individu dalam menampilkan portofolio tugas. Teori ini menunjukkan bahwa kinerja individu merupakan konsekuensi dari penggunaan dan lebih cocok di antara teknologi dan tugas yang mendukung. (Goodhue dan Thompson, 1995) yang merupakan masalah mendasar dari *mobile banking*. Dalam penggunaan *Task-Technology Fit*, nasabah bisa menggunakan dengan baik dan bisa dengan segera menyelesaikan permasalahan yang ada. Semakin nasabah bisa segera menyelesaikan, maka akan ada nilai kepuasan tersendiri yang timbul dan akhirnya akan lebih mengurangi tugas-tugas dan itu bisa berdampak sangat positif .

Carlos Tam Tiago Oliveira (2016:2) mendefinisikan *Mobile banking* sebagai perangkat *mobile* yang menggabungkan fungsi tradisional telepon dan fitur pengolahan data sistem informasi. Adanya fitur *mobile banking* membuat nasabah terbantu karena tidak memerlukan biaya yang lebih untuk mencapai apa yang diinginkan sebelumnya. Tentu, nasabah dulu akan memerlukan biaya dalam mendapatkan pelayanan di sektor perbankan, terlebih ketika memang benar-benar tidak tahu sama sekali bagaimana cara menggunakan dan mengoperasikannya. Namun dengan adanya kemajuan teknologi yang bisa dirasakan saat ini adalah perubahan positif berupa alat bantu untuk memudahkan nasabah dalam mengakses dengan efektif dan efisien sehingga nasabah akan mendapatkan kepuasan dari apa yang diharapkan.

Salah satu bank yang saat ini menerapkan *mobile banking* adalah Bank Mandiri. Alasan mendasar dengan adanya hal tersebut adalah agar bisa memberikan pelayanan prima kepada nasabah tanpa harus mempersulit nasabah itu sendiri. Bank Mandiri juga mempertimbangkan dengan adanya layanan berupa *mobile banking* ini juga nasabah tidak perlu menghabiskan waktu untuk sekedar datang ke bank yang bersangkutan. Setelah mengamati adanya rasa enggan dari nasabah untuk datang langsung, maka Bank Mandiri memiliki inisiatif untuk membuat layanan berupa Mandiri Mobile yang tampilannya menarik dan mudah untuk digunakan oleh nasabah.

Pada sebagian nasabah belum tentu puas dengan teknologi *mobile banking* meskipun teknologi *mobile banking* membantu dalam memanfaatkan layanan perbankan. Penelitian Kotler dan Keller (2013:32) menyatakan bahwa

kunci dari ukuran kepuasan nasabah adalah bagaimana seorang nasabah merefleksikan persepsi dari apa yang didapatkan dan dibandingkan dengan yang diekspektasikan. Jika kinerja yang didapatkan oleh nasabah ternyata tidak sesuai dengan ekspektasi, maka nasabah tidak akan puas dan sebaliknya jika kinerja yang didapatkan melebihi ekspektasi maka nasabah akan puas. Ketika nasabah sudah merasa puas maka nasabah akan memberikan sikap loyal terhadap bank yang bersangkutan dan sikap loyal ini yang akan memberikan dampak positif terhadap bank karena dinilai bisa meningkatkan kinerja. Peningkatan kinerja di sini memiliki maksud yaitu dalam mendapatkan nasabah bank akan memberikan pelayanan prima dan ketika nasabah sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan sampai nasabah menjadi loyal maka bank telah meningkatkan kinerja berupa pelayanan yang baik dan juga memberikan bantuan teknologi yang memudahkan nasabah dalam menyelesaikan permasalahan.

Selain Karakteristik Teknologi dan *Task-Technology Fit* faktor Penggunaan juga bisa mempengaruhi kepuasan dari nasabah dalam menggunakan layanan sektor perbankan. Penelitian Putut Pamilih Widagdo dan Tony Dwi Susanto (2015:C-14-4) mengatakan bahwa secara umum, penelitian mengenai penggunaan yang dihubungkan dengan sistem informasi didasarkan pada teori sikap dan juga perilaku pengguna. Hal tersebut timbul akibat adanya keyakinan yang mempengaruhi pengguna dalam memprediksi pemanfaatan teknologi informasi. Dengan kata lain, fenomena yang terjadi saat ini adalah banyak nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* yang artinya intensitas penggunaan dari aplikasi ini juga meningkat. Selain Penggunaan, variabel lain

yang dapat mempengaruhi adanya Kepuasan adalah Kualitas layanan karena tidak semua produk yang digunakan memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna oleh karena itu haruslah ada pengukuran seberapa besar efeknya Kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan semakin baik pula dampaknya terhadap konsumen sehingga nantinya akan menimbulkan kepuasan terhadap konsumen, dan begitu juga sebaliknya jika konsumen merasa kualitas layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dipersepsikan oleh konsumen, maka dampak yang diterima adalah ketidakpuasan. Stank, Goldsby, & Vickery (1999) dalam Kim., *et al* (2007:823) menyatakan bahwa Kualitas layanan menjelaskan tentang tingkatan layanan dan bisa dikategorikan menjadi dua aspek kritis yaitu kinerja operasional dan kinerja hubungan.

Penelitian kali ini akan membahas tentang variabel Karakteristik Teknologi, *Task-Technology Fit*, Penggunaan dan Kualitas layanan dalam mempengaruhi Kepuasan pada *mobile banking* Bank Mandiri. Berdasarkan penelitian sebelumnya, masih belum banyak pihak yang meneliti tentang variabel yang mempengaruhi kepuasan pada *mobile banking* Bank Mandiri. Oleh karenanya, berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Karakteristik Teknologi Terhadap Kepuasan Dengan Pemeditasi Kesesuaian Teknologi-Tugas Pada Nasabah Bank Mandiri”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah ada di atas, maka penulis menyusun beberapa perumusan masalah yakni :

1. Apakah Karakteristik Teknologi berpengaruh secara signifikan terhadap *Task-Technology Fit* pada nasabah Bank Mandiri?
2. Apakah *Task-Technology Fit* berpengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan pada nasabah Bank Mandiri?
3. Apakah Penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan pada nasabah Bank Mandiri?
4. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pada nasabah Bank Mandiri?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh Karakteristik Teknologi terhadap *Task-Technology Fit* pada Bank Mandiri.
2. Menganalisis pengaruh *Task-Technology Fit* terhadap Penggunaan pada nasabah Bank Mandiri.
3. Menganalisis pengaruh Penggunaan terhadap Kualitas Layanan pada nasabah Bank Mandiri.
4. Menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pada nasabah Bank Mandiri.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini, diharapkan peneliti dapat mengembangkan kemampuannya dalam hal menganalisis dan mendapatkan pengetahuan terkait dengan faktor Karakteristik Teknologi, *Task-Technology Fit*, Penggunaan dan Kualitas layanan yang mempengaruhi Kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Mandiri.

2. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini, diharapkan nantinya bisa bermanfaat untuk STIE Perbanas Surabaya dalam menambah koleksi perpustakaan dan dijadikan referensi untuk penelitian yang akan datang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan nantinya, hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi serta manfaat dan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya sehingga bisa dipelajari lebih dalam mengenai faktor Karakteristik Teknologi, *Task-Technology Fit*, Penggunaan, Kualitas layanan dalam mempengaruhi kepuasan.

4. Bagi Bank Mandiri

Diharapkan nantinya, hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan masukan serta informasi mengenai adanya Karakteristik Teknologi, *Task-Technology Fit*, Penggunaan, dan Kualitas Layanan yang dapat mempengaruhi adanya kepuasan dari nasabah.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terbagi menjadi lima bab dan pembahasannya saling berkaitan. Adapun pembagian bab tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu tentang Karakteristik Teknologi, *Task-Technology Fit*, Penggunaan, Kualitas layanan, landasan teori, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel yang digunakan, definisi operasional dan definisi pengukuran variabel, penjelasan tentang populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, penjelasan tentang data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian, kemudian analisis data dan yang terakhir pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini, dijelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian. Isi dari bab ini meliputi Kesimpulan, Keterbatasan Penelitian, dan Saran.

