

## BABI

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini telah memberikan kemajuan bagi sektor industri maupun perbankan. Hal ini memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap daya saing perusahaan. Pada sektor perbankan, kemajuan teknologi dapat dilihat dengan adanya *Internet Banking* yang memberikan kemudahan dan merupakan alternatif lain dari layanan perbankan tradisional.

*Internet Banking* saat ini bukan merupakan hal yang baru lagi di Indonesia melainkan telah menjadi keharusan dalam layanan perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa seiring berjalannya waktu, layanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan nasabahnya, dimana saat ini setiap kebutuhan seseorang akan semakin meningkat seperti halnya kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus datang ke bank.

Peningkatan penggunaan layanan *internet banking* di Indonesia dibuktikan dengan laporan Otoritas Jasa Keuangan yang mencatat bahwa jumlah pengguna *internet banking* meningkat sebesar 270% dari 13,6 juta nasabah pada tahun 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada tahun 2016. Jumlah ini meningkat seiring adanya perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk melakukan aktivitas perbankan. Saat ini era digital telah dimulai sehingga pengembangan ilmu teknologi menjadi harga mati (Sumber: Info Bank News).

Kehadiran *Internet Banking* diharapkan akan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Sehingga *Internet Banking* dapat menjadi tolak ukur dalam mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh bank.

Kualitas layanan memiliki definisi berbeda dari beberapa ahli, tetapi pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Sutedja (2007:5), mendefinisikan pelayanan atau servis sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain.

Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh nasabah dengan cara membandingkan pelayanan yang telah diberikan perusahaan dengan apa yang diharapkan. Dengan kualitas yang baik maka akan menciptakan kepuasan terhadap para nasabah. Kepuasan nasabah merupakan kunci dalam membentuk loyalitas nasabah dan menjadi parameter sehingga bisnis akan tetap berjalan.

Manfaat dari loyalitas memiliki pengaruh yang cukup signifikan, sehingga perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas layanan dan memuaskan nasabah sehingga hal ini dapat berpengaruh untuk mengurangi serangan dari kompetitor yang sejenis. Dalam persaingan pasar yang tinggi khususnya pada penyedia jasa yaitu sektor perbankan, maka tingkat kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah akan saling berhubungan, artinya bila ada peningkatan kualitas yang cukup signifikan maka akan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pada nasabah dan loyalitas nasabah juga akan meningkat begitu pula sebaliknya.

Nasabah akan memilih bank yang memberikan layanan terbaik, salah satu bank tersebut adalah Bank CIMB Niaga. Saat ini CIMB Niaga merupakan bank terbesar keempat di Indonesia dilihat dari sisi aset, dan diakui prestasi dan

keunggulannya di bidang pelayanan nasabah dan pengembangan manajemen. Dengan fakta ini akan memaksa industri perbankan lain untuk menciptakan keunggulan bersaing dalam kualitas yang diberikan. Sehingga peningkatan kualitas diharapkan dapat memenuhi kepuasan nasabah dan menjaga loyalitas nasabah agar tetap setia pada Bank CIMB Niaga.

Uraian di atas menunjukkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap loyalitas nasabah dengan mediasi kepuasan nasabah di Bank CIMB Niaga Surabaya.

## 1.2 **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan diidentifikasi pada penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang diatas, meliputi:

1. Apakah kualitas layanan *internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank CIMB Niaga?
2. Apakah kualitas layanan *internet banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank CIMB Niaga?
3. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank CIMB Niaga?

## 1.3 **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan yang berdasarkan uraian latar belakang diatas adalah :

1. Menganalisis signifikansi pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah Bank CIMB Niaga di Surabaya.

2. Menganalisis signifikansi pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap loyalitas nasabah Bank CIMB Niaga di Surabaya.
3. Menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank CIMB Niaga di Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan manfaat yang akan didapatkan adalah:

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah.

2. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak perusahaan dalam melakukan strategi pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut serta referensi terhadap penelitian dengan tema yang sama.

#### **1.5 Sistematika Penulisan Proposal**

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika penulisan yaitu sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini diuraikan mengenai latar belakang serta rumusan masalah tentang pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas nasabah yang berkaitan dengan tujuan dan manfaat dari penelitian ini.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini merupakan bagian yang berisi tentang penelitian terdahulu dengan kesamaan topik yaitu pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas nasabah dan berisi landasan teori yang digunakan sebagai acuan dan dasar dalam melakukan penelitian ini. Sehingga dapat ditemukan kerangka pemikiran dan hipotesis awal penelitian ini.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang rancangan penelitian, definisi operasional variabel, populasi, jenis sampel yang digunakan, sumber data dan metode pengumpulan data serta teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis.

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

Bab ini menjelaskan mengenai subyek yang diteliti serta diuji guna diperoleh hasil untuk dianalisis dan dilakukan pembahasan berdasarkan pada permasalahan.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang berisikan semua ringkasan hasil pengujian dan analisis dalam penelitian atas rumusan masalah yang ada. Pada bab ini juga menyertakan pembuktian hipotesis serta saran berupa implikasi dari hasil penelitian maupun pengembangan untuk peneliti selanjutnya.