

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya teknologi saat ini memberikan kemajuan di bidang perbankan maupun sektor lainnya. Hal ini dapat berpengaruh terhadap daya saing perusahaan. Pada sektor perbankan, kemajuan teknologi saat ini adalah *internet banking* yang memberikan kemudahan dan memberikan fitur-fitur yang dapat membantu nasabah untuk menyelesaikan transaksi.

Kualitas layanan adalah cara untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Sebuah bisnis dengan kualitas layanan yang tinggi maka akan memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan nasabah.

Tujuan ini dapat dicapai dengan cara memahami dan meningkatkan proses operasional, mengidentifikasi masalah-masalah dengan cepat dan sistematis, membangun pengukuran kinerja layanan yang akurat dan dapat diandalkan serta mengukur kepuasan pelanggan dan hasil kinerja lainnya.

Aplikasi teknologi informasi dalam internet banking akan berdampak pada meningkatnya efisiensi, efektifitas, dan produktifitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif daripada bank konvensional. Tanpa adanya aplikasi berbasis teknologi informasi dalam *internet*

banking, maka *internet banking* tidak akan jalan dan dimanfaatkan oleh industri perbankan.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan mencatat bahwa pengguna layannya *internet banking* di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 270% dari 13,6 juta nasabah pada tahun 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada tahun 2016. Meskipun jumlah pengguna internet banking meningkat, adopsi pelanggan internet banking belum mencapai tingkat yang diharapkan

Kehadiran *Internet Banking* diharapkan agar dapat memberi kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankannya. Sehingga *internet Banking* dapat dijadikan tolak ukur dalam mengukur kualitas layanan yang telah diberikan oleh bank.

Kualitas layanan memiliki definisi berbeda dari beberapa ahli, tetapi pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Penelitian kualitas pelayanan ditentukan oleh nasabah dengan cara membandingkan pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan dengan apa yang diharapkan. Dengan kualitas yang baik maka akan menciptakan suatu kepuasan terhadap para nasabah. Kepuasan nasabah merupakan pokok utama dalam membentuk loyalitas nasabah dan menjadi parameter sehingga bisnis akan tetap terus berjalan.

Manfaat dari loyalitas sendiri memiliki pengaruh yang cukup signifikan sehingga perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas layanan dan dapat

memuaskan nasabah, sehingga hal ini dapat berpengaruh untuk menetralkan dari pesaing yang sejenis. Dalam persaingan pasar yang semakin tinggi khususnya pada penyedia jasa yaitu pada sektor perbankan, maka kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah akan saling berhubungan. Apabila ada peningkatan kualitas layanan yang cukup signifikan maka akan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pada nasabah dan loyalitas nasabah juga akan meningkat begitupun sebaliknya.

Pernyataan di atas menunjukkan tujuan dari penelitian saat ini berfungsi untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri di Surabaya.

TABEL 1.1
DATA PENGGUNA *INTERNET BANKING* DI INDONESIA

MERKEK	2017	2018 ^{*)}
Klik BCA	53.3%	51.8%
Internet Banking Mandiri	19.0%	18.2%
Internet Banking BRI	10.3%	13.5%
BNI Internet Banking	7.9%	-
BII Internet Banking	-	9.7%
Internet Banking CIMB Niaga	-	1.4%

Sumber: <http://www.topbrand-award.com> diakses pada 10 Mei 2018

Berdasarkan data tabel diatas Bank Mandiri menduduki peringkat ke dua dalam dua tahun pengguna internet banking yang ada di Indonesia, maka dari itu penelitian ini berniat untuk mengetahui apakah kualitas layanan internet banking

berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Bank Mandiri di Surabaya.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini ingin mengetahui seberapa pentingnya pengaruh kualitas layanan terhadap pelanggan Bank Mandiri, sehingga pelanggan dapat menikmati layanan yang telah di sediakan oleh Bank Mandiri. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang dilakukan ingin memberikan nama penelitian dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

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

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

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya?
2. Apakah Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya?
3. Apakah Kualitas Layanan dan Kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis signifikansi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas *internet banking* Bank Mandiri.
2. Menganalisis signifikansi pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas *internet banking* Bank Mandiri.
3. Menganalisis signifikansi pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan secara simultan terhadap Loyalitas *internet banking* Bank Mandiri.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari tercapainya beberapa tujuan penelitian ini dapat menghasilkan beberapa manfaat :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan peneliti dapat meperluas kemampuannya dalam hal menganalisis dan mendapatkan pengalaman terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi dampak baik dan buruknya kinerja *internet banking* Bank Mandiri.

2. Bagi Pembaca dan Masyarakat

Diharapkan pembaca dan masyarakat dapat mendapatkan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dampak kinerja *internet banking* Bank Mandiri.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan referensi berguna untuk penelitian selanjutnya dan dapat dipergunakan untuk mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor apa sajakah yang dapat mempengaruhi keputusan pengguna teknologi pada sektor perbankan yang semakin maju.

4. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi kepada bank Mandiri untuk meningkatkan kualitas layanan agar dapat bersaing dengan kompetitor.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terbagi menjadi beberapa bab yang semuanya saling berkaitan. Pembagian bab tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini berisi tentang penjelasan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab Tinjauan Pustaka ini akan diuraikan mengenai penelitian terdahulu keteterkaitan dengan perkembangan sektor perbankan yang semakin pesat dari tahun-tahun sebelumnya, serta hipotesis yang akan diajukan pada penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, indentifikasi variabel, definisi opsional dan pengukuran variabel, instrument penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan, dan data metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini terbagi dalam sub bab yang terdiri dari gambaran subyek penelitian, analisis data serta pembahasan berdasarkan pada permasalahan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian. Pada bab ini juga menyertakan pembuktian hipotesis serta saran berupa implikasi dari hasil penelitian maupun pengembangan untuk peneliti selanjutnya.