

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan dana, meminjamkan dana, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Kata bank berasal dari Bahasa Italia *banca* berarti tempat penukaran uang. Sedangkan menurut undang-undang perbankan bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan dana yang harus mereka keluarkan untuk simpanan.

Menurut UU RI No.10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan terdapat tiga kegiatan, yaitu menghimpun, menyalurkan, dan memberikan dana dan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dan merupakan kegiatan utama bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya adalah kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk,

simpanan giro, tabungan, dan deposito. Tidak jarang diberikan balas jasa yang menarik seperti, bunga dan hadiah sebagai rangsangan bagi masyarakat. Kegiatan menyalurkan dana, berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat. Sedangkan jasa-jasa perbankan yang lain diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan utama tersebut.

Dizaman yang serba canggih ini semua kegiatan lebih mudah. Contohnya kegiatan yang ada di perbankan yang memakai perkembangan teknologi yang sudah mulai banyak bermunculan, yang mempermudah menghubungkan antara nasabah dengan bank itu sendiri. Perbankan saat ini sangat dibutuhkan sekali oleh kalangan masyarakat untuk melakukan transaksi-transaksi dengan mudah didalam negeri dan antar negara sekali pun.

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi tersebut menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis *e-banking*. *E-banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. *E-banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru (Mukherjee & Nath 2003).

Sebagai upaya meningkatkan layanan konsep dasar teknologi informasi di industri perbankan dan mempermudah akses nasabah atau pelanggannya, PT. Bank CIMB Niaga Tbk mempunyai *CIMB Clicks* dan *Go Mobile* yang penggunaannya sangatlah mudah dan praktis. Hanya dengan jaringan internet,

nomor ponsel dan kartu ATM, nasabah sudah dapat mengatur seluruh aktivitas perbankan dalam satu klik. Bagi yang non nasabah, pun dapat menggunakan *CIMB Clicks* dan Go Mobile untuk membuka rekening baru atau menggunakannya untuk mengatur fasilitas kartu kredit dari CIMB Niaga. *CIMB Clicks/Go Mobile* menawarkan beberapa fasilitas yang memudahkan transaksi perbankan menjadi mudah dan praktis.

Adapun Keuntungan *Electronic Banking* dapat digunakan kapan saja dan di mana saja. Hanya menggunakan perintah melalui komputer atau alat komunikasi yang digunakan, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank atau ke ATM (kecuali untuk ambil uang tunai).

Electronic banking bagi nasabah, menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan *e-banking* bagi bank adalah *e-banking* bisa menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibanding membuka outlet ATM.

Dengan adanya kemudahan yang ditawarkan dengan menggunakan *e-banking* tentunya akan menimbulkan kepuasan bagi nasabah. Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan. Menurut (Tjiptono, 2001) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.

Untuk mengukur kepuasan Nasabah pengguna *CIMB Clicks/Go Mobile* pada Bank CIMB Niaga maka diterbitkan penelitian dengan judul **“Kepuasan Nasabah *E-Banking* Bank CIMB Niaga”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : *Bagaimana Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan E-Banking Bank CIMB Niaga Surabaya?*

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulis melakukan penelitian ini antara lain : Untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan eBanking Bank CIMB Niaga Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain :

1.4.1 Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan penulis mengenai kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet atau *electronic banking*, dan keuntungan menggunakan *electronic banking* pada Bank CIMB Niaga Surabaya.

1.4.2 Bagi Bank

Dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Dan dapat

menjadi salah satu sumbangan pemikiran dan informasi dalam pengambilan keputusan perusahaan.

1.4.3 Bagi Pembaca

Sebagai tambahan pengetahuan dan juga pengalaman tentang bagaimana kepuasan nasabah dalam fasilitas E-Banking yang ditawarkan oleh Bank CIMB Niaga Surabaya.

1.4.4 Bagi STIE Perbanas Surabaya

Menambah referensi bacaan bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya mengenaiKepuasan nasabah terhadap fasilitas *E – Banking* yang ditawarkan Pada Bank CIMB NiagaSurabaya.

