

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang mengalami perkembangan yang cukup pesat, sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Setiap perbankan menghadapi lingkungan bisnis yang sangat kompetitif. Semakin kompetitifnya persaingan tingkat kepuasan pun dapat dengan cepat berubah (Eshangi, Kumar Roy dan ganguli, 2008). Salah satu upaya menciptakan keunggulan kompetitif yang dapat dilakukan oleh perbankan adalah dengan mengembangkan kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan ujung tombak yang membuat suatu industri bisa bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Banyak tidaknya jumlah nasabah serta volume pembelian nasabah sangat besar pengaruhnya dari cara kita melayani nasabah tersebut (Kasmir, 2006). Hal ini dipahami sepenuhnya oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang nasabahnya tersebar di seluruh Indonesia mulai dari kota hingga pelosok desa. Dengan kualitas layanan yang baik akan dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank untuk dapat meningkatkan pendapatannya.

Teknologi memainkan peranan vital dalam meningkatkan kualitas layanan yang dihasilkan oleh suatu perusahaan, salah satu bentuk perkembangan teknologi yang membawa revolusi pada dunia teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah internet. Revolusi Internet merupakan revolusi ketiga di dunia setelah revolusi agraris dan revolusi industry (Khan, *et al.*2009). Dengan menggunakan internet maka setiap industri dapat menghilangkan batasan waktu, jarak, dan

komunikasi yang ada. Sektor industri perbankan tidak terkecuali, beberapa faktor seperti penghematan biaya, peningkatan layanan kepada konsumen, mendorong bank untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan.

Salah satu bentuk untuk dapat memberikan layanan kepada nasabah yang lebih berkualitas adalah dengan menyediakan layanan *internet banking*. *Internet banking* memberikan keuntungan bagi nasabah maupun bank. *Internet banking* di Indonesia, pertama kali diluncurkan pada tahun 1988 oleh BII (PTBank Internasional Indonesia, Tbk.) dengan aplikasi yang bernama BII *Internet banking*. Kemudian, disusul pada tanggal 20 Maret 2001 oleh BCA (PT Bank Central Asia, Tbk.) dengan aplikasi klik BCA, yang selanjutnya pada 26 April 2001 diikuti oleh Bank Niaga (PT Bank Niaga, Tbk.) dengan aplikasi Niaga Global Access. Setelahnya pun instansi perbankan lain yang mampu bersaing mulai berlomba-lomba mengadopsi sistem *internet banking* sebagai salah satu layanan yang menawarkan daya tarik lebih bagi para nasabahnya.

Bagi nasabah, *internet banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan *internet banking* bagi bank adalah *internet banking* bisa menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibanding membuka outlet ATM (Maharsi dan Fenny, 2006).

Dalam melakukan transaksi melalui *internet banking*, seorang nasabah berinteraksi langsung dengan website bank, sehingga bank sangat perlu untuk menyediakan kualitas layanan nasabah yang memadai kepada nasabah mereka.

Sifat layanan ini tidak bisa dikontrol secara langsung. Berbeda dengan system layanan perbankan konvensional dimana nasabah bisa berinteraksi langsung dengan pelayan yang ada di bank. Sehingga jika ada layanan yang tidak memuaskan maka pihak bank akan langsung mengambil langkah antisipasi.

Keterbatasan yang dimiliki oleh *internet banking* tersebut membuat pihak penyedia jasa layanan harus mampu untuk terus mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan, dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang berujung pada profitabilitas yang dimiliki melalui penghematan biaya yang dapat dilakukan dengan *internet banking*.

Zeitahml, *et al.* (2000) mendefinisikan beberapa factor yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa *online*, yaitu keandalan, ketanggapan, akses, fleksibilitas, kemudahan navigasi, efisiensi, jaminan, keamanan, harga, tampilan situs, dan personalisasi.

Menurut Zeitahml, *et al.* (2000) keandalan terkait dengan fungsi teknis yang benar dan ketepatan janji yang akurat sesuai dengan yang dijanjikan, sedangkan keamanan adalah suatu tingkat dimana nasabah percaya bahwa situs *internet banking* aman dari gangguan dan informasi pribadi dapat dilindungi dengan baik. Efisiensi adalah kemampuan nasabah untuk menggunakan *internet banking* dengan usaha yang minimal, sedangkan ketanggapan adalah kemampuan bank untuk memberikan bantuan secara cepat jika terdapat masalah atau pertanyaan dari nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Akses menurut Khan, *et al.*

(2009) adalah kemampuan mengakses situs *internet banking* secara cepat dan menjangkau perusahaan ketika diperlukan.

Dengan mengukur kualitas pelayanan jasa *internet banking* melalui faktor – faktor tersebut maka diharapkan bank dapat mengetahui factor mana yang memiliki pengaruh signifikan dan kebijakan manajemen apa yang harus diambil untuk mempertahankan keunggulan kompetitif ditengah persaingan dunia perbankan yang semakin ketat. Disamping itu juga dapat bermanfaat untuk mengevaluasi kekurangan yang dimiliki sehingga angka pengguna *internet banking* dan kepuasan nasabah dapat lebih meningkat di masa mendatang.

Seiring meluasnya jaringan layanan, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terus mendorong pertumbuhan *Fee Based Income* . Pada tahun 2014, pencapaian *Fee Based Income* meningkat 24.9% dibanding tahun 2013 yakni dari Rp. 4,9 triliun menjadi sebesar Rp.6,1 triliun. Fee ATM dan *e – chanel* merupakan *fee income* berbasis transaksional yang memberikan kontribusi terbesar terhadap income BRI. Untuk jumlah transaksi menggunakan *internet banking* BRI sendiri mengalami kenaikan pada triwulan IV/ 2013 tercatat 23,9 juta menjadi 57,4 juta pada triwulan IV / 2014. Untuk menjaga serta meningkatkan bisnisnya melalui transaksi *e-chanel* maupun *internet banking*. Kinerja perbankan yang semakin membaik dapat disebabkan karena kualitas layanan yang memuaskan diterapkan oleh bank BRI, tidak terkecuali layanan yang diterapkan pada fasilitas

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *internet*

banking dengan judul: “**Pengaruh Kualitas Layanan *Internet banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Tanjung Perak**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena diatas maka fokus utama dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas layanan *internet banking* secara keseluruhan terhadap kepuasan nasabah. Masalah tersebut dapat dirumuskan lebih rinci sebagai berikut:

1. Apakah keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BRI Tanjung Perak ?
2. Apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BRI Tanjung Perak ?
3. Apakah efisiensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BRI Tanjung Perak ?
4. Apakah ketanggapan tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BRI Tanjung Perak?
5. Apakah akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BRI Tanjung Perak ?
6. Apakah keandalan, keamanan, efisiensi, ketanggapan, akses secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BRI Tanjung Perak ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BRI Tanjung Perak.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BRI Tanjung Perak.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh Efisiensi terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BRI Tanjung Perak.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BRI Tanjung Perak .
5. Menguji dan menganalisis pengaruh akses terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BRI Tanjung Perak.
7. Menguji dan menganalisis pengaruh keandalan, keamanan, efisiensi, ketanggapan, akses secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BRI Tanjung Perak

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi teoritis berkaitan dengan perspektif pelayanan *internet banking* oleh sebuah lembaga perbankan, yaitu:

1. Bagi penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan yang mendalam tentang pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah BRI Tanjung perak.

2. Bagi bank penyedia layanan *internet banking*

Penelitian ini dapat berguna untuk memberikan saran dan masukan bagi kebijakan manajemen yang harus dilakukan selanjutnya dalam rangka lebih meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan *internet banking*. Melalui penelitian ini dapat diketahui faktor – faktor yang paling mempengaruhi kepuasan dari nasabah dan faktor –faktor yang masih harus ditingkatkan lagi agar nasabah menjadi puas.

3. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan

Penelitian ini dapat menghasilkan suatu bukti empiris tentang factor kualitas pelayanan jasa yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan menjadi pelengkap dari penelitian – penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya.

1.5 Sistematika Penulisan Tesis

Penulisan tesis ini disusun secara sistematis dengan maksud agar diperoleh gambaran yang cukup jelas tentang objek pengamatan. Uraian dalam sistematika penulisan tesis ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan tesis.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan mengenai penelitian terdahulu yang akan dijadikan rujukan dalam penelitian yang akan dilakukan kemudian berisi tentang landasan teori, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian yang akan diajukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini secara garis besar diuraikan mengenai metode yang akan digunakan untuk penelitian ini yang meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, model analisis, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini secara garis besar diuraikan mengenai subyek penelitian, analisa deskriptif mengenai karakteristik nasabah pengguna *internet banking* di BRI Tanjung Perak, uji

validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan hasil analisis data

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini diuraikan mengenai kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran atau masukan untuk penelitian tentang kualitas layanan *internet banking* BRI Tanjung Perak.



