

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam ilmu ekonomi diketahui bahwa kegiatan ekonomi suatu masyarakat adalah produksi, distribusi, dan konsumsi. Untuk memenuhi kegiatan tersebut, masyarakat akan membutuhkan wadah untuk melakukan penyimpanan uang. Secara tradisional uang dapat disimpan di tempat celengan, dibawah tempat tidur, atau didalam lemari. Tetapi seiring dengan perkembangan zaman, masyarakat mulai mengenal lembaga keuangan.

Lembaga keuangan adalah semua badan yang kegiatannya dibidang keuangan, melakukan perhimpunan, dan penyaluran dana kepada masyarakat, terutama guna membiayai investasi perusahaan (Latumaerissa, 2011 : 39). Salah satu lembaga keuangan yang dikenal oleh masyarakat banyak adalah BANK UMUM. Suatu badan usaha yang kegiatan utamanya menerima simpanan dari masyarakat dan atau pihak lainnya, kemudian mengalokasikannya kembali untuk memperoleh keuntungan serta menyediakan jasa - jasa dalam lalu lintas pembayaran. Selain menjalankan tugasnya, beberapa dekade terakhir ini industri perbankan terus mengalami perkembangan.

Industri perbankan telah menjadi sangat kompetitif dalam pelayanan yang diberikan. Teknologi informasi (TI) secara luas banyak digunakan dalam lingkungan yang kompetitif untuk memberikan pelayanan perbankan kepada nasabah. Bahkan, munculnya teknologi sistem informasi pada khususnya,

telah mengubah proses konsumsi perbankan ritel sebagai interaksi masyarakat dalam pemberian pelayanan ini menjadi semakin berkembang.

Oleh karena itu masyarakat atau interaksi tatap muka antara nasabah dan karyawan bank digantikan oleh interaksi nasabah dengan melalui teknologi. Bahkan sejumlah besar TI yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perbankan. Dengan pola-pola perilaku konsumen yang terus berubah dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam pelayanan perbankan, perlu adanya untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah dalam menggunakan pelayanan berbasis teknologi yaitu *e - banking*.

E - banking dapat di definisikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui saluran komunikasi elektronik interaktif. *E - banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik. Nasabah dapat mengakses *e - banking* melalui piranti pintar elektronik seperti *computer*, laptop, PC, *handphone*, telepon rumah, atau mesin *ATM*.

Jadi perbankan tradisional atau perbankan konvensional semakin banyak digantikan oleh perbankan berbasis teknologi yaitu pelayanan *e - banking* misalnya penggunaan *ATM*, *internet banking*, *mobile banking* dan *phone banking* yang merupakan salah satu bagian dari pelayanan *electronic banking (e - banking)* yang ditawarkan oleh perbankan untuk menyampaikan nilai lebih dari produk simpanan tabungan nasabahnya.

Sebagai salah satu peran penting di dalam industri perbankan, Perbankan juga menyadari bahwa nilai keunikan dari produk dan pelayanan yang mereka tawarkan penting untuk membangun citra dalam benak nasabah.

Beberapa manfaat yang didapat dari menggunakan *e - banking* adalah dapat digunakan oleh siapapun, dimanapun, kapanpun 24 (dua puluh empat) jam sehari dalam seminggu dan hemat biaya. Dengan berbagai manfaat yang menarik dari *e - banking* tersebut, Perbankan berharap kinerja pelayanan ini dapat meningkat dan mengalami perkembangan pesat.

Walaupun mengalami perkembangan pesat, berbagai macam keluhan tentang berbagai permasalahan dari kualitas pelayanan *e - banking* ini timbul setelah nasabah menggunakan dan mengaktifkan layanan tersebut yang berdampak terhadap ketidakpuasan nasabah. Lalu, timbulnya layanan serupa yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan lain yang lebih baik pelayanannya membuat nasabah membandingkan masing - masing pelayanan *e - banking* tersebut yang pasti dapat membuat nasabah beralih ke pelayanan *e - banking* pada bank yang kinerja sistem teknologi informasinya lebih baik.

Dalam menanggapi pelayanan *e - banking* ini bank berusaha untuk meningkatkan dan menjaga kualitas dari pelayanan yang diberikan untuk menarik minat nasabah. Kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi nasabah.

Karena produk pelayanan *e - banking* yang ditawarkan ke nasabah bank lebih atau kurang standar di perbankan, bank merasa perlu meningkat kebutuhan

pelayanan perbankan untuk membedakan diri dari pesaing pada kriteria lain yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah.

Riset tentang kualitas pelayanan berbasis teknologi yaitu *e - banking* merupakan hal yang sangat bermanfaat bagi perusahaan. Riset ini dilakukan perusahaan sebagai proses untuk perbaikan internal perusahaan.

Menurut penelitian Shirshendu Ganguli dan Sanjit Kumar Roy (2010) dalam pelayanan bisnis berbasis teknologi, ada empat dimensi pengukuran yang menjadi kriteria standar dalam menentukan kualitas suatu jasa berbasis teknologi sehingga nasabah merasa puas. Empat dimensi tersebut adalah pelayanan nasabah; teknologi dalam keamanan dan kualitas informasi; teknologi dalam kenyamanan; dan teknologi dalam kemudahan dan kehandalan penggunaan.

Di daerah tradisional, Rust *et al.* (1995) dan Zeithaml (2000) dalam Tianxiang Sheng dan Chunlin Liu (2010) percaya bahwa kualitas pelayanan dapat membawa manfaat strategis yang potensial, seperti peningkatan loyalitas pelanggan dan peningkatan perusahaan 'efisiensi operasi dan manfaat. Dalam melakukan riset tentang loyalitas pelanggan, ada standar-standar atau ukuran - ukuran yang dipakai yang dapat mewakili kepuasan pelanggan terhadap suatu produk dan jasa.

Dikarenakan kepuasan dan loyalitas nasabah telah terbukti menjadi hal penting bagi kinerja terbaik perusahaan dalam jangka panjang. Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pada sebuah kemampuan penyedia pelayanan nasabah yang merupakan faktor kunci untuk terciptanya kepuasan dan loyalitas

nasabah. Kepuasan dan loyalitas nasabah akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Melihat hal tersebut, maka penulis berusaha untuk mencari tahu bagaimana “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna *E - banking* di Surabaya** ”.

1.2. Perumusan Masalah

Industri perbankan merupakan industri jasa, nasabah sebagai pelanggan mempunyai harapan terhadap kualitas pelayanan tertentu yang mungkin berbeda dengan pemberi pelayanan. Nasabah berharap untuk mendapatkan pelayanan *e - banking* yang berkualitas dan memuaskan. Pihak pemberi jasa juga mempunyai standar kualitas dalam memberikan pelayanannya. Berdasarkan penjelasan di atas, maka rumusan masalahnya adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *e - banking* di Surabaya?
2. Apakah kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *e - banking* di Surabaya?
3. Apakah kepuasan nasabah terdapat pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah bank pengguna *e - banking* di Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank pengguna *e - banking* di Surabaya adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *e - banking* di Surabaya.

2. Untuk mengetahui pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pengguna *e - banking* di Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank pengguna *e - banking* di Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari diadakannya penelitian ini setelah diketahui dari tujuan penelitian yakni bagi :

1. Bagi Industri Perbankan
 - a. Sebagai masukan pada Industri Perbankan di Surabaya untuk bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan perencanaan dan pengimplementasian strategi pemasaran jasa bank untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat.
 - b. Hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi bank dalam merencanakan, mendesain, menganalisis, mengukur, mengimplementasikan, dan mengoperasikan serta memelihara tingkat layanan yang menguntungkan di masa sekarang dan di masa yang akan datang.
 - c. Hasil penelitian ini juga dapat membantu untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan nasabah dan apa yang dipersepsikan nasabah atas kualitas pelayanan yang diterima.
2. Bagi STIE PERBANAS Surabaya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan koleksi perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dan dapat juga digunakan sebagai sumber informasi atau

bahan acuan penelitian yang sama sehingga penelitian yang dihasilkan akan menjadi lebih baik.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah cara penulisan, penulis membagi skripsi ini kedalam bab-bab secara teratur dan sistematis. Dengan cara penulisan tersebut, maka memungkinkan pembahasan dilakukan secara sistematis, bertahap dan terperinci pada tiap - tiap bab dan sub bab. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan gambaran subjek yang diteliti, analisis data beserta pembahasan dari data yang telah dianalisis.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil pembahasan data yang telah dianalisis, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.