

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet itu memulai munculnya beragam aplikasi bisnis berbasis internet salah satunya perbankan. Salah satu layanan yang menggunakan fasilitas internet pada dunia perbankan adalah electronic banking (*e-banking*). *E-Banking* merupakan fasilitas system pengiriman elektronik yang saat ini telah digunakan bank untuk menunjang kebutuhan para nasabahnya. Layanan *E-banking* merupakan salah satu bentuk fasilitas yang sangat diminati nasabah perbankan di era globalisasi saat ini. Nasabah perbankan saat ini bias lebih aktif menggunakan transaksi tanpa harus berkunjung secara langsung ke Bank. Nasabah ingin mendapatkan pelayanan 24jam/hari dan 7 hari perminggu, dimanapun mereka berada. Inilah yang menjadikan Bank penyedia layanan internet banking lebih diminati oleh nasabahnya. Mengingat ketersediaan internet banking merupakan salah satu bentuk pelayanan prima dari suatu bank maka perbankan dapat memberikan akses *E-banking* kepada para nasabahnya.

Secara historis, peluncuran Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pertama di Finlandia menandai dimulainya saluran perbankan baru, yang menjadikan Finlandia sebagai negara terdepan sebagai *E-Banking*, atau distribusi layanan keuangan melalui system elektronik, telah menyebar diantara pelanggan karena peningkatan pesat dalam TI dan melalui persaingan antar bank (Mahdi, Rezaul, & Rahman, 2010) dalam jurnal (Hammoud et al., 2018).

Menurut Lustsik (2004) dalam jurnal (Hammoud et al., 2018) mendefinisikan layanan e-banking sebagai berbagai *E-Channel* untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet, telepon, TV, ponsel, dan Komputer. Keinginan dan harapan nasabah perbankan terhadap layanan semakin berkembang seiring dengan kemajuan dan peningkatan teknologi. Saat ini nasabah ingin mengoperasikan dan melakukan transaksi perbankannya dimana saja tanpa pergi ke Bank, kapan saja tanpa dibatasi jam kerja bank dan melakukan semua

pembayarannya (pembelian Tagihan, stok) dengan cara yang cepat dan hemat biaya. Konsekuensinya, kualitas jasa keuangan harus disirikan oleh kemandirian, elastisitas, kebebasan, dan fleksibilitas untuk mengakomodasikan keinginan tersebut (Khalfan & Alshawaf, 2004)

Di Lebanon, *E-Banking* sebagian besar masih terbatas pada internet dan telepon seluler. Hal ini sebagian disebabkan oleh lambatnya pembangunan infrastruktur TI di negara tersebut. Dengan pemikiran tersebut, kami mendefinisikan konsep sebagai kemampuan untuk melakukan transaksi perbankan dan keuangan secara elektronik melalui internet atau aplikasi telepon seluler.

Bank BRI Cabang Nguter memberikan layanan berkualitas perusahaan perbankan, bank setidaknya harus memiliki 5 kriteria kualitas layanan sehingga dapat menciptakan loyal, yaitu *reability* (Kehandalan), *assurance* (Jaminan), *tangible* (Bukti Fisik), *empathy* (Komunikasi), dan *responsiveness* (Cepat Tanggap). Tjiptono (2014: 368-369). Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan seperti: *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan bank dalam memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan nasabahnya. *Assurance* (Jaminan), adanya layanan E-Banking yang aman dan terlindungi dari penipuan atau peretasan. *Tangibles* (Bukti Fisik), menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh Penampilan *E-banking* yang menarik dan mudah digunakan. *Empathy* (Komunikasi), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para nasabah, komunikasi yang baik, perhatian personal dan memahami kebutuhan para nasabah, serta memiliki jam operasi yang nyaman. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu Layanan *E-Banking* segera merespon permintaan nasabah serta memberikan layanan secara cepat dan tanggap.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah pada *E-Banking* BRI Nguter?
2. Apakah ada pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah pada *E-Banking* BRI Nguter?

3. Apakah ada pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah pada *E-Banking* BRI Nguter?
4. Apakah ada pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah pada *E-Banking* BRI Nguter?
5. Apakah ada pengaruh *empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah pada *E-Banking* BRI Nguter?
6. Bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan (*service Quality*) terhadap kepuasan nasabah pengguna *E-Banking* BRI Cabang Nguter.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah *E-Banking* BRI Nguter.
2. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah *E-Banking* BRI Nguter.
3. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah *E-Banking* BRI Nguter.
4. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah *E-Banking* BRI Nguter.
5. Untuk mengetahui pengaruh *empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah *E-Banking* BRI Nguter.
6. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah *E-Banking* BRI Nguter.

D. Kontribusi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan memperoleh manfaat bagi pihak yang terkait antara lain:

1. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi Bank BRI cabang Nguter terhadap kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh faktor pelayanan yang diberikan Bank BRI Nguter.

2. Manfaat Teoritis Bagi Akademisi

Sebagai sarana menambah wawasan, pengemban ilmu pengetahuan, serta referensi untuk penelitian sehingga mampu memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini.