

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia saat ini sedang berada pada tahap perkembangan yang sangat pesat, dimana mereka saling berlomba-lomba melakukan inovasi terbaru demi memenangkan kompetisi didunia perbankan. Menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998 mengenai perubahan atas UU No.7 tahun 1992 tentang Perbankan pada Bab 1 dan pasal 1 serta ayat 2 dijelaskan bahwa, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dengan tujuan meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Riswandi, 2009).

Demi dapat menghimpun dana dari masyarakat bank-bank banyak melakukan berbagai inovasi. Kemajuan teknologi membuat persaingan didunia perbankan menjadi lebih menarik, bank-bank terus melakukan inovasi dari sisi teknologi atau yang bisa disebut juga dengan teknologi keuangan.

Financial technology atau yang dalam bahasa indonesia disebut dengan teknologi keuangan merupakan salah satu sektor yang digunakan oleh bank-bank di Indonesia untuk dapat memenangkan kompetisi didunia perbankan. Berbagai macam inovasi dilakukan dari sisi teknologi keuangan ini, seperti *internet banking, mobile banking, automatic teller mechine*, bahkan saat ini sudah tercipta *customer service digital*. Hal ini mereka lakukan karena mereka melihat peluang yang besar dari sisi teknologi ini, dimana pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan (apjii.or.id).

Berdasarkan data hasil survei yang telah dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2018 pengguna internet di Indonesia mencapai 171,17 juta jiwa. Angka tersebut meningkat dibandingkan pada tahun 2017, yang tercatat mencapai 143,26 juta jiwa. Jumlah

pengguna internet pada tahun 2018 mencakup 64,8 persen dari total populasi di Indonesia yang mencapai 264,16 juta orang. (apjii.or.id)

Gambar 1.1. Penetrasi Pengguna Internet



Sumber: <https://apjii.or.id/survei2018s>

Financial technology/teknologi keuangan adalah hasil gabungan antara teknologi dengan jasa keuangan yang pada akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang pada awalnya dalam membayar harus membawa sejumlah uang kas dan bertatap-muka, kini dapat melakukan transaksi dalam hitungan detik saja dan dengan jarak yang jauh. (bi.go.id)

Bagaimana teknologi keuangan tercipta? teknologi keuangan tercipta seiring perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini didominasi oleh pengguna teknologi informasi yang menjadi tuntutan hidup yang serba cepat. Dengan teknologi keuangan, kendala dalam transaksi jual-beli dan pembayaran seperti tidak sempat datang ke bank/ATM untuk mentransfer dana, mencari barang ke tempat perbelanjaan, keengganan mengunjungi suatu tempat karena pelayanan yang kurang menyenangkan dapat diminimalkan. Dengan kata lain, teknologi keuangan membantu sistem pembayaran dan transaksi jual beli menjadi lebih ekonomis dan efisien namun tetap efektif. (bi.go.id)

Sektor lain yang menjadi salah satu strategi yang digunakan oleh bank-bank di Indonesia untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya yaitu,

melakukan peningkatan kualitas pelayanan dicabang secara terus menerus. Mereka melakukan berbagai macam pelatihan untuk karyawan-karyawannya agar mereka dapat memberikan pelayanan yang maksimal, khususnya bagi karyawan *frontliner* mereka. Dengan terciptanya pelayanan yang maksimal, diharapkan dapat menciptakan hubungan yang erat dengan nasabah. Ketika hubungan antara nasabah dan pihak bank telah tercipta dengan erat, maka diharapkan kepuasan nasabah terhadap pihak bank akan meningkat.

Menurut Barata (2011), Pelayanan prima adalah kepedulian kepada konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk mewujudkan kepuasan dan memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan, agar konsumen selalu royal terhadap perusahaan/bank. Dalam dunia perbankan memberikan layanan yang terbaik dan semaksimal mungkin merupakan hal yang sangat penting, ketika kepentingan nasabah selalu diutamakan maka kepuasan nasabah akan terus meningkat.

Pengaruh kualitas pelayanan dalam keputusan pembelian secara online merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh penjual dalam rangka memuaskan konsumen dengan memberikan jawaban atau menyampaikan pesan sesuai keinginan atau permintaan melebihi apa yang diharapkan konsumen (Tjiptono, 2012).

Banyak upaya yang dilakukan oleh bank untuk mendapatkan dan mempertahankan nasabahnya, selain kualitas pelayanan dicabang yang ditingkatkan dan berinovasi dalam hal teknologi keuangan faktor lain yang biasanya dijadikan alat untuk dapat menarik nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan menaikkan suku bunga simpanan atau menurunkan suku bunga pinjaman. Perilaku nasabah dapat dipengaruhi oleh tingkat suku bunga bank yang ditetapkan. Suku bunga bank menjadi daya tarik bagi nasabah untuk melakukan penyimpanan uangnya di bank (Astuti, 2013).

Kepuasan konsumen dapat dijadikan tolak ukur dan penilaian terhadap kualitas pelayanan suatu jasa, dimana suatu pelayanan produk jasa tersebut dirasakan secara langsung dan dinilai oleh konsumen. Faktor penentu kualitas pelayanan yaitu tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh

bank/perusahaan dengan harapan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen akan meningkat jika tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak bank/perusahaan merupakan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rizal dan Munawir (2017) berjudul “ Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan *Mobile Banking (M-Banking)* Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh” bahwa tingkat kepuasan nasabah penggunaan *M-Banking* pada bank BCA cabang Banda Aceh baik dilihat dari variabel kendala, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud adalah memuaskan. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Febrianta dan Indrawati (2016) yang berjudul, ”Pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di kota Bandung” menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* (dimensi *reliability* dan *responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tombokan dkk (2015), yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan, citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna taplus BNI kantor cabang utama manado” menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardhana dkk (2015) yang berjudul “Pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada bagian *customer service* PT Bank Pembangunan daerah Jawa Barat dan Banten tbk cabang Banjar Masin” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Selanjutnya berdasarkan jurnal penelitian yang dilakukan oleh Tumangkeng (2013) yang melakukan penelitian tentang, “ Kualitas produk, suku bunga dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado” menunjukkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulan (2016) yang melakukan penelitian berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan suku bunga kredit terhadap kepuasan nasabah usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di PT Bank Rakyat Indonesia

(persero) Tbk Unit Tingkir Salatiga”, yang menunjukkan bahwa suku bunga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti, saat ini nasabah yang berkunjung ke bank untuk melakukan transaksi dicabang mengalami penerunan. Sebelumnya jumlah nasabah yang berkunjung untuk bertransaksi di cabang sebanyak 30-40 nasabah dalam sehari, saat ini turun menjadi 10-20 nasabah dalam satu hari. Hal ini menimbulkan beberapa pertanyaan bagi peneliti. Apakah penurunan jumlah nasabah yang berkunjung ke bank disebabkan oleh tingkat suku bunga yang kurang menarik? apakah penurunan jumlah nasabah yang datang ke bank disebabkan oleh beralihnya transaksi nasabah ke *internet banking* dan *mobile banking*? Atau apakah penurunan jumlah nasabah ini disebabkan oleh penurunan kualitas pelayanan dicabang?

PT Bank Index Selindo sendiri selalu berusaha untuk melakukan pengembangan dibidang sistem informasi dan teknologi, dengan berfokus pada elektronik *delivery channel*. Dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan nasabah PT Bank Index Selindo menyadari pentingnya pengembangan dibidang sistem informasi dan teknologi untuk menghadapi tuntutan dunia perbankan yang sarat dengan fasilitas teknologi yang serba canggih dan untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan pelayanan yang efisien dan efektif. Pada tahun 2008, layanan ATM index telah beroperasi di beberapa kantor cabang dan untuk memperluas jaringan layanan ATM PT Bank Index Selindo juga telah melakukan kerjasama dengan jaringan ATM bersama. PT Bank Index Selindo juga telah menyediakan mesin *EDC (Electronic Data Capture)* yang berfungsi untuk mempercepat layanan dicabang. Tidak berhenti sampai disitu, sejak bulan Mei 2018 PT Bank Index Selindo juga telah meluncurkan IndexQu yaitu layanan internet dan mobile banking dalam upaya untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. (www.bankindex.co.id)

Pengembangan dalam bidang teknologi memang penting, namun seiring berjalannya pengembangan dalam bidang teknologi PT Bank Index Selindo juga harus melakukan pengembangan sumber daya manusianya dengan memberikan

pelatihan dan pembekalan. PT Bank Index Selindo sendiri sedang melakukan pengembangan dari sisi sumber daya manusianya, yaitu dengan didirikannya pusat pelatihan di kantor cabang Asemka. PT Bank Index Selindo juga terus berusaha melakukan pengembangan dari sisi produk yang diberikan, salah satunya yaitu dengan memberikan tingkat suku bunga yang kompetitif terutama pada produk simpanan deposito dimana pada nominal tertentu nasabah dapat negosiasi tingkat suku bunga atau yang disebut dengan *special rate*. Dengan melakukan berbagai pengembangan dari ketiga hal diatas diharapkan PT Bank Index Selindo dapat memberikan pelayanan yang maksimal sehingga kepuasan nasabah akan meningkat.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti ingin mengetahui apakah upaya yang telah dilakukan oleh PT Bank Index Selindo mampu meningkatkan kepuasan nasabah, maka dari itu peneliti melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh teknologi keuangan, kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah (Studi Pada PT Bank Index Selindo Kantor Pusat Thamrin Jakarta Pusat).”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah teknologi keuangan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Index Selindo kantor pusat Thamrin Jakarta Pusat ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Index Selindo kantor pusat Thamrin Jakarta Pusat ?
3. Apakah tingkat suku bunga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Index Selindo kantor pusat Thamrin Jakarta Pusat?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh teknologi keuangan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Index Selindo kantor pusat Thamrin Jakarta Pusat?

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Index Selindo kantor pusat Thamrin Jakarta Pusat?
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Index Selindo kantor pusat Thamrin Jakarta Pusat?

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan
Penelitian ini dapat memberikan manfaat tentang apa yang dimaksud dengan teknologi keuangan, serta memberikan pengetahuan tentang bagaimana pelayanan yang baik dibidang jasa khususnya industri perbankan.
2. Bagi Nasabah
Penelitian ini diharapkan dapat membantu nasabah dalam menentukan bank mana yang dipercaya untuk menyimpan uang, untuk membantu dalam melakukan pembayaran kegiatan bisnis, serta yang dipercaya untuk investasi dan kegiatan perbankan lainnya.
3. Bagi Pihak Bank
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh bank di Indonesia, agar mereka dapat menyusun formulasi dan strategi yang tepat dalam melakukan inovasi, sehingga mereka mampu bertahan ditengah persaingan industri perbankan indonesia yang semakin ketat.
4. Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian, serta menambah wawasan berfikir terkait jasa perbankan mengenai kepuasan nasabah.