

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan di dunia berkembang sangat pesat, termasuk di Indonesia untuk mengantisipasi perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju maka perusahaan berusaha bersaing untuk memberikan pelayanan jasa yang terbaik bagi pelanggannya, khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Untuk memenangkan persaingan, setiap organisasi atau penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah, serta berusaha untuk memenuhi harapan konsumen, dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen atau nasabah.

Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada para pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dan tetap mempertahankan kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah. Di dunia perbankan tidak dapat dibantah lagi bahwa peningkatan pemberian pelayanan kepada nasabah perlu terus-menerus dijalankan secara konsisten agar citra perusahaan tetap terjaga dengan baik (Hutagulung, 2007).

Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis *handphone* (*phone banking*), penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*), *Credit card* dan lain sebagainya merupakan keharusan bagi bank-bank di Indonesia untuk merebut pangsa pasar Widyarini dan Putro (2008).

Perbankan menyediakan jasa dalam bentuk penyediaan fasilitas cara pembayaran, salah satunya adalah *Automatic Teller Machine* (ATM) yang bertujuan untuk membantu kelancaran aktivitas pembayaran. Jasa layanan yang disediakan bank ini, dapat membuat lalu lintas aliran keuangan di dalam masyarakat semakin lancar.

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, di mana kemajuan sistem perbankan sudah tentu ditopang oleh peran teknologi informasi, semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, itu berarti semakin beragam dan kompleks adopsi yang dimiliki oleh suatu bank.

Dengan TI, selain terjadi proses integrasi bank dalam piranti *software* dan *hardware*, masukkan (*data base*) dan keluar informasi, proses (antara penggunaan *data base* dan sarana telekomunikasi meliputi data teks dan suara melalui jaringan komunikasi digital (Sururudin, 2008).

Penelitian oleh Lang dan Colgate (2003) sebagaimana dikutip oleh (Mathew *et al.*, 2005) melihat bagaimana inovasi teknologi dan TI dapat mempengaruhi *level* kepuasan nasabah sehubungan dengan perbankan *on-line* dan kualitas hubungan dengan nasabah. Penelitian ini mengeksplorasi dari teknologi yang dipakai terhadap kinerja jasa layanan yang diberikan kepada nasabah. Perkembangan teknologi tidak hanya untuk mencari informasi saja melainkan dapat digunakan sebagai sarana transaksi.

Peneliti sebelumnya mencoba menyusuri area ketidakpuasan yang berkaitan dengan pengalaman perbankan sebagai hasil dari perubahan dalam

pengawasan layanan keuangan. Dengan memeriksa jaringan I/P, hasil mengindikasikan bahwa nasabah perbankan di Inggris dalam studinya cukup puas pada dua area, salah satunya yang paling penting secara *personal*. Area tersebut (layanan yang *reliable* dan akurat) termasuk dalam kuadran “*Keep Up The Good Work* atau menjaga pekerjaan yang baik”. Secara keseluruhan, populasi umum puas dengan aspek teknologi dari industri perbankan dan hal ini nampak bahwa perbankan secara umum mengonsentrasikan usaha mereka pada area ini yang dirasakan paling penting bagi konsumen (yaitu, akurasi, sekuritas, dan kenyamanan).

Prioritas karakteristik layanan yang nampak dengan teknologi yang digunakan dengan baik untuk menggantikan sumber daya manusia yang paling banyak menelan biaya untuk mencapai layanan yang berkualitas. Dengan kata lain, sebagian besar nasabah secara familiar terbiasa dengan penggunaan ATM, dan mengharapkan ATM mudah digunakan serta memiliki lokasi yang strategis dan aman (Mathew *et al.*, 2005).

Seiring berkembangnya zaman, tren masyarakat menggunakan fasilitas-fasilitas perbankan pun ikut bergeser. Dulu nasabah mengutamakan bank yang mempunyai banyak cabang agar bisa melakukan transaksi di mana-mana. Setelah ada ATM, nasabah lebih banyak melakukan transaksi lewat ATM. Penggunaan ATM tidak dibatasi oleh jam kerja layanan karena layanan yang diberika 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, jadi nasabah dimudahkan untuk bertransaksi karena ATM mudah ditemui di mana saja (Kompas.com).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah menggunakan ATM serta bagaimana tingkat kepuasan nasabah dengan menggunakan teknologi ATM. Responden pada penelitian ini terbatas pada responden yang menggunakan layanan yang ditawarkan oleh bank sedikitnya dua kali pada bulan sebelumnya.

1.2. Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan aplikasi teknologi perbankan?
2. Bagaimanakah tingkat kepentingan dan kinerja faktor-faktor penggunaan aplikasi teknologi perbankan?
3. Apakah terdapat perbedaan kinerja teknologi perbankan ditinjau dari perbedaan karakteristik responden?

1.3. Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan yang di miliki oleh penulis dalam penelitian ini dan agar permasalahan yang diteliti tidak terlalu luas, maka penulis membatasi hal-hal sebagai berikut:

1. Responden yang diteliti adalah pengguna ATM yang tinggal di Yogyakarta.
2. Responden telah menggunakan salah satu dari layanan teknologi perbankan di tawarkan oleh bank sedikitnya dua kali pada bulan sebelumnya.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan aplikasi teknologi perbankan.
2. Mengidentifikasi tingkat kepentingan dan kinerja faktor-faktor mempengaruhi penggunaan aplikasi teknologi perbankan.
3. Mengidentifikasi perbedaan kinerja aplikasi teknologi perbankan ditinjau dari perbedaan karakteristik responden.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini sangat di harapkan dapat bermanfaat:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini nantinya di harapkan mampu memberi masukan bagi perbankan terhadap kebutuhan konsumen secara spesifik akan jasa layanan perbankan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini di harapkan untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti melalui penerapan teori manajemen yang telah di dapat ke dalam keadaan yang ada di lapangan.

3. Bagi pihak lain

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan untuk penelitian serupa maupun penelitian selanjutnya, dan menambah referensi bagi pihak lain yang mungkin mengalami permasalahan yang sama.