

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat kita terutama yang hidup di perkotaan atau kota-kota besar sudah tidak asing lagi jika mendengar kata Bank. Bahkan sekarang ini sebagian besar masyarakat pedesaan sudah terbiasa mendengar kata bank terlebih lagi hingar bingar dunia perbankan semenjak Indonesia dilanda krisis dan diikuti dengan bubarnya puluhan bank. Pengenalan bank dari sebagian masyarakat ini, baru sebatas dalam rtian sempit. Masyarakat mengenal bank masih sebatas yang ada kaitannya dengan tabungan dan kredit, selebihnya banyak yang tidak tahu padahal begitu banyak layanan bank yang dapat dinikmati oleh masyarakat saat ini.

Dewasa ini kualitas pelayanan perbankan semakin meningkat dan persaingan pada jasa perbankan semakin kompleks pasca keluarnya penjaminan terbatas (danasabah) yang dilakukan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Hal ini membuat setiap perbankan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan nasabah dapat terwujud. Sementara dari sisi produk, banyak bank yang menawarkan produk yang hampir mirip. Salah satu hal yang bisa membedakan antara bank yang satu dengan yang lainnya

adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan merupakan faktor utama dan menentukan kelangsungan kegiatan perbankan.

Penerapan pola pelayanan yang tepat memerlukan pengetahuan mengenai perbedaan persepsi, tanggapan konsumen, dan kriteria kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan. Pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan pada konsumen sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Kesesuaian dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan ini sangat berpengaruh bagi perusahaan. Konsep tentang kepuasan pelanggan atau *customers satisfaction* menurut Kotler dalam bukunya manajemen pemasaran adalah: “Tingkat kepuasan seorang pelanggan atau pemakai jasa setelah membandingkan kenyataan dari kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan atau persepsinya terhadap jasa tersebut” (Kotler, 1997, 46). Kesenjangan antara kinerja yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dengan harapan konsumen/ nasabah sering terjadi. Tolak ukur sebuah kinerja atau kualitas layanan penyedia jasa telah baik apabila kinerja pihak bank dapat memenuhi harapan dari pelanggan atau nasabahnya.

Dalam upaya meningkatkan layanan konsep dasar teknologi informasi di industri perbankan dan mempermudah akses nasabah atau pelanggannya, perbankan menggunakan dan selalu *meng-update* teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Berbagai

jenis teknologi diantaranya meliputi *Automated Teller Machine*, *Banking Application System*, *Real Time Gross Settlement System*, Sistem Kliring Elektronik, dan *internet banking*. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan istilah Teknologi Sitem Informasi (TSI) perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perbankan. Istilah lain yang lebih populer adalah *Electronic Banking* .

Electronic banking mencakup wilayah yang luas dari teknologi yang berkembang pesat. Beberapa diantaranya terkait dengan layanan perbankan di “garis depan” atau “front end”, seperti ATM dan komputerisasi (sistem) perbankan dan beberapa kelompok lainnya bersifat “back end”, yaitu teknologi-teknologi yang digunakan oleh lembaga keuangan, *merchant*, atau penyedia jasa transaksi, misalnya *electronic check conversion*.

Selain itu beberapa jenis e-banking terkait langsung dengan rekening bank. Jenis e-banking yang tidak terkait rekening biasanya berbentuk nilai moneter yang tersimpan dalam basis data atau dalam sebuah kartu (chip dalam *smart card*). Dengan semakin berkembangnya teknologi dan kompleksitas transaksi, berbagai jenis e-banking semakin sulit dibedakan karena fungsi dan fiturnya semakin terintegrasi atau mengalami *konvergensi*. Sebagai contoh, sebuah kartu plastik mungkin memiliki “*magnetic strip*” yang bisa mengkaitkan dengan rekening bank, dan juga memiliki nilai moneter yang tersimpan dalam sebuah chip. Kadang kedua jenis kartu tersebut disebut

“*debit card*” oleh merchant atau vendor. Beberapa gambaran umum mengenai jenis-jenis teknologi e-banking yaitu: *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Computer Banking*, *Debit (check) Card*, *Direct Deposit*, *Direct Payment (Electronic Bill Payment)*, *Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP)*, *Electronic Check Conversion*, *Electronic Fund Transfer (EFT)*, *Payroll Card*, *Preauthorized Debit (Automatic Bill Payment)*, *Prepaid Card*, *Smart Card*, dan *Stored-value Card*.

Apa bila kinerja e-banking tidak berjalan dengan baik, atau mengalami masalah (*trouble*) seperti: *offline*, terjadi gangguan dalam bertransaksi, dan lain sebagainya, nasabah dapat mengajukan pengaduan melalui *costumer service centre* pada pihak bank yang bersangkutan.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang yang telah di uraikan di atas maka penulis tertarik untuk membahas masalah ini dalam laporan tugas akhir dengan judul “LAYANAN E-BANKING PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA CABANG SOLOK DAPAT MEMUDAHKAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program perkuliahan program Diploma III Ekonomi Universitas Andalas Padang.