

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan pelaksanaan penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi di dunia semakin berkembang pesat. Teknologi yang berkembang semakin canggih sehingga mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam melakukan aktivitas. Teknologi juga menyebabkan aktivitas masyarakat menjadi efektif dan efisien. Kemudahan dari era digital menyebabkan masyarakat untuk mengubah pola pikir dalam menggunakan teknologi yang awalnya teknologi analog menjadi teknologi digital. Teknologi analog merupakan alat sederhana yang dilengkapi dengan program yang telah diatur secara tertentu sehingga waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh informasi cukup lama. Sedangkan, teknologi digital adalah teknologi yang dioperasikan menggunakan komputer dan tidak banyak membutuhkan bantuan dari tenaga manusia. Teknologi digital dapat mengubah signal menjadi numerik yaitu dalam bilangan biner (0 dan 1) sehingga informasi yang dihasilkan cepat, tepat serta akurat (www.studiobelajar.com).

Perkembangan teknologi di era digital semakin terus bertambah yang mengakibatkan berbagai perubahan perkembangan di bidang komunikasi, bidang bisnis, bidang finansial dan *e-commerce*. Perubahan teknologi era digital yang dapat dirasakan di bidang komunikasi dapat dilihat dengan kemunculan internet, seperti *handphone* dulunya tidak dilengkapi internet, zaman sekarang *handphone* telah dilengkapi internet sehingga dapat berkomunikasi melalui *video call* yang artinya pengguna dapat berkomunikasi dengan melihat lawan bicara melalui *handphone*. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya konsep digital. Teknologi digital juga membawa pengaruh bisnis karena dengan adanya teknologi digital perusahaan akan mudah untuk mendekati atau menjangkau konsumennya. Sedangkan pada

aplikasi finansial terfokus kepada bank. Aplikasi ini telah merebak di dunia sehingga memudahkan pengguna dalam bertransaksi. Selanjutnya, di bidang *e-commerce* yaitu pelayanan perusahaan untuk menyediakan produk dan jasa secara digital. Beberapa perkembangan tersebut akan memberikan perubahan yang cukup besar terhadap gaya hidup masyarakat.

Salah satu perkembangan teknologi yang berpengaruh pada masyarakat Indonesia pada saat terjadi pandemi adalah penggunaan aplikasi sektor finansial. Pandemi merupakan penyakit yang menyebar luas secara ke seluruh bagian dunia (CNBC Indonesia, 2020). Pandemi yang tengah dirasakan oleh masyarakat di dunia adalah pandemi covid-19. Covid-19 (*corona virus disease 2019*) merupakan penyakit yang timbul karena suatu virus yang dinamakan corona dengan jenis baru yaitu Sars-Cov-2. Covid-19 ini pertama kali muncul di daerah Wuhan, Tiongkok pada 31 Desember 2019 lalu lama-kelamaan virus ini menyebar ke seluruh bagian dunia. Umumnya, covid-19 ini menyerang lansia karena kekebalan tubuh dari lansia sudah menurun (Pusat Analisis Determinan Kesehatan, 2020). Gejala yang biasa timbul dari covid-19 ini adalah terjadinya gangguan pada saluran pernafasan, suhu badan yang tinggi di atas 38°C, batuk, nyeri pada otot serta diare (Pusat Analisis Determinan Kesehatan, 2020). Penularan dapat terjadi jika terjadi kontak erat antar manusia dan juga melalui udara baik batuk maupun bersin. Tingginya resiko penularan pandemi ini dapat dipicu pada orang yang telah memiliki penyakit seperti penyakit jantung, darah tinggi, diabetes yang menyebabkan permasalahan kesehatan yang serius bahkan menyebabkan kematian (Covid19, 2021). Grafik dari kasus covid-19 dapat dilihat pada **Gambar 1.1**.



Gambar 1.1 Kasus Covid-19 di Indonesia

(Sumber: Covid19, 2021)

Naik turunnya kasus covid-19 ini menyebabkan pemerintah melakukan himbuan kepada masyarakat untuk *phsycal distancing* sebagai cara memutus rantai penyebaran covid-19. Aktivitas yang dilakukan di luar rumah pun juga dibatasi seperti aktivitas bekerja, sekolah, beribadah hanya dilakukan di rumah bahkan pandemi menyebabkan ketidaknyamanan setiap orang. Salah satu ketidaknyamanan yang terjadi adalah terhambatnya kegiatan transaksi bagi setiap individu ataupun sekelompok orang seperti pihak pemerintah atau perusahaan. Transaksi menggunakan uang tunai langsung akan mempercepat penyebaran virus Covid-19. Teknologi era digital telah memberikan pengaruh terhadap hambatan tersebut yaitu dengan munculnya peningkatan teknologi menggunakan *e-banking*. Data jumlah peringkat pengguna *e-banking* dari jenis bank yang sudah mempunyai kualitas yang baik menurut survei dari *Top Brand Award 2021* dapat dilihat pada **Gambar 1.2** dan **Gambar 1.3**.

INTERNET BANKING		
BRAND	TBI 2021	
Klik BCA	40.2%	TOP
Internet Banking BRI	17.0%	TOP
Internet Banking Mandiri	15.9%	TOP
BNI Internet Banking	15.8%	
BII Internet Banking	2.5%	

Gambar 1.2 *Top Brand Index Internet Banking 2021*
(Sumber: Top Brand Award, 2021)

MOBILE BANKING		
BRAND	TBI 2021	
m-BCA	47.5%	TOP
BRI Mobile	17.0%	TOP
BNI Mobile	14.0%	TOP
m-Banking Mandiri	12.9%	
CIMB Niaga Mobile	4.1%	

Gambar 1.3 *Top Brand Index Mobile Banking 2021*
(Sumber: Top Brand Award, 2021)

Pentingnya teknologi era digital pada penggunaan *e-banking* sangat terlihat di masa pandemi hal ini diungkapkan oleh Sekar Putri Djarot selaku juru bicara Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengimbau nasabah bank untuk memanfaatkan teknologi digital yaitu menggunakan *e-banking* untuk mencegah penyebaran covid-19 walaupun industri jasa keuangan tetap beroperasi di masa pandemi (CNBC Indonesia, 2020). Imbauan ini mendapat tanggapan yang positif dari masyarakat pengguna *e-banking* terkhusus pada nasabah bank BRI. PT Bank Rakyat Indonesia telah mengungkapkan bahwa terjadi kenaikan transaksi *e-channel* dan *e-banking* yang cukup tinggi yaitu sebesar 38%. *Corporate Secretary* BRI, Amam Sukriyanto mengatakan bahwa kenaikan transaksi digital tidak saja dipengaruhi oleh *e-banking* tetapi juga penggunaan transaksi dijual beli *online* serta di *Automated Teller Machine* (ATM) BRI (CNBC Indonesia, 2020). Berbagai jenis bank tersebar di Indonesia khususnya Sumatera Barat yang telah mengikuti perkembangan teknologi di bidang finansial. Berdasarkan *Top Brand Index Mobile Banking 2021* menunjukkan bahwa penggunaan *internet banking* dan *mobile banking* tiga teratas adalah pada bank BCA, BRI, Mandiri dan BCA, BRI, BNI serta bank pembangunan daerah di Sumatera Barat yaitu Bank Nagari. Jumlah dari kantor bank tersebut di Sumatera Barat dapat dilihat pada **Tabel 1.1**.

Tabel 1.1 Jumlah Alamat Kantor Bank di Sumatera Barat

	Bank				
	BCA	BRI	Mandiri	BNI	Bank Nagari
Jumlah Alamat Kantor	93	560	155	191	320

(Sumber: <https://alamatbank.datalengkap.com>, 2019)

Kemudahan yang dirasakan nasabah bank yang awalnya harus secara langsung ke ATM untuk melakukan transaksi tetapi pada saat ini, teknologi mengubah cara transaksi tersebut hanya dengan menggunakan *handphone*, laptop, komputer dan alat komunikasi lainnya yang mendukung aplikasi finansial ini. Cara transaksi yang dimaksud adalah melalui *e-banking*. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dan dapat dinikmati oleh nasabah bank dalam *e-banking* ini adalah *internet banking* dan *mobile banking*.

Pihak bank telah menyediakan berbagai fitur pada *e-banking* seperti fitur yang ada pada *internet banking* adalah informasi umum rekening tabungan/giro, rekening deposito, kartu kredit, informasi rekening, transfer, pembelian (pulsa, tiket, dll), suku bunga, kurs dan pembayaran (internet, asuransi, listrik, dll). Sedangkan fitur pada *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, tagihan, suku bunga, tagihan kartu kredit, lokasi bank atau ATM terdekat), layanan transaksi (transfer, pembayaran (listrik, air, pajak, asuransi, internet, dll) dan layanan pembelian (pulsa, tiket) (<https://lifepal.co.id>). Di antara dua cara tersebut, masyarakat Indonesia mayoritas menggunakan *mobile banking* di masa pandemi covid-19 ini (<https://infokomputer.grid.id>)

Masa pandemi merupakan masa yang terjadi secara tiba-tiba. Masa ini menjadikan perubahan terhadap gaya hidup masyarakat begitu pun dengan pegawai, dosen, guru dan tenaga kerja lainnya. Akibat dari pandemi berdampak pada penurunan pelayanan tenaga kerja khususnya perbankan. Aplikasi *e-banking* sangat berpengaruh terhadap tingkat efektif dan efisien dari aktivitas yang dilakukan di masa pandemi karena dengan adanya *e-banking* pengguna akan lebih mudah untuk melakukan transaksi *online* sehingga dapat meminimasi waktu serta biaya yang digunakan untuk melakukan transaksi *offline* baik melalui ATM atau kantor cabang langsung. Faktor kepercayaan dan pelayanan yang dapat memicu nasabah untuk bertahan dan tetap untuk loyal. Pelayanan manual di masa pandemi akan cenderung menurun sehingga mengakibatkan pihak bank lebih memperhatikan untuk meningkatkan kualitas dari *platform* pelayanan *banking*. Perbankan digital dapat membawa pengaruh yang cukup tinggi terhadap biaya operasional dan peningkatan fitur untuk lebih menjamin keamanan saat menggunakan *platform* sehingga pengguna tidak khawatir akan bahaya negatif yang kemungkinan dapat terjadi seperti *phising*, *malware*, *keylogger* dan *typosite* (Annisya, 2012). *Phising* adalah tindakan dengan meminta informasi pengguna melalui komunikasi elektronik dapat berupa email yang berisi data-data yang rahasia sehingga pelaku akan mengetahui segala informasi yang bersifat rahasia. *Malware* adalah pembobolan rekening *e-banking* dengan menggunakan *software malware* sehingga pelaku dapat mengetahui user ID dan *password E-banking*

pengguna. *Keylogger* merupakan perangkat yang dipasang di *keyboard* dan CPU sehingga perangkat ini dapat merekam segala sesuatu yang diketikkan melalui *keyboard* dengan tujuan akhir untuk mengetahui user ID dan *password* pengguna. Sedangkan, *typosite* adalah pelaku melakukan pemalsuan halaman *web browser e-banking* bank sehingga pelaku dapat memperoleh user ID dan *password*-nya dan akhirnya pelaku dapat mengakses *internet banking* dari korban.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak perbankan, diperoleh hasil bahwa di masa pandemi pengguna *e-banking* semakin meningkat sehingga menyebabkan kualitas pelayanan menjadi rendah. Rendahnya kualitas pelayanan disebabkan karena saat mengakses *e-banking* sering terjadi *error*. Kesalahan ini terjadi akibat meningkatnya pengguna *e-banking* sehingga menyebabkan kesalahan jaringan saat melakukan akses pada *e-banking*.

Walaupun pengguna telah menggunakan beberapa cara transaksi secara digital tetapi tetap saja pelayanan serta kepuasan dari pelanggan akan berbeda di masa pandemi ini. Apabila pihak bank mempunyai pelayanan yang baik maka akan hal tersebut akan berdampak pada peningkatan dari kepuasan pelanggan sehingga apabila pelanggan telah merasa puas maka akan menyebabkan loyalitas. Loyalitas pelanggan sangat penting sehingga pihak bank harus mampu mengatur dan selalu menjaga kualitas dari *platform* yang ada. Seperti contohnya pada pengguna *e-banking* yang telah memiliki berbagai fitur menarik. Target utama dari sebuah perusahaan adalah mendapatkan loyalitas dari pelanggan sehingga perusahaan dapat meningkatkan citra yang dimiliki. Selalu menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan akan menjadi salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan karena seorang pelanggan akan berpindah ke *competitor* apabila merasa pelayanan yang diberikan serta kepuasan yang dicapai oleh pengguna semakin hari semakin menurun sehingga *value* yang didapatkan berkurang. *E-banking* merupakan teknologi yang mempunyai pengaruh penting dalam masa pandemi ini. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pihak bank terhadap kepuasan dari nasabah bank dan loyalitas pengguna di masa pandemi saat menggunakan *e-banking*.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pada saat menggunakan *e-banking* terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pengguna pada masa pandemi covid-19.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pihak bank saat menggunakan *e-banking* terhadap tingkat kepuasan pengguna pada saat pandemi.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan saat menggunakan *e-banking* terhadap loyalitas pengguna pada saat pandemi.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna pada saat pandemi.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelayanan dengan kepuasan sebagai variabel mediasi
5. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pihak perbankan.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian dilakukan pada bank BCA, BRI, Mandiri, BNI dan Bank Nagari.
2. Responden penelitian ini adalah masyarakat Sumatera Barat.
3. Penelitian ini dilakukan kepada pengguna *e-banking* pada saluran pelayanan *internet banking* dan *mobile banking*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan pelaksanaan penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang dijadikan sebagai referensi dalam menyelesaikan penelitian ini seperti bank, *e-banking*, pandemi covid-19, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, hubungan kualitas dan kepuasan pelanggan, hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan, sampel dan teknik sampling, analisis regresi linear berganda, analisis regresi non linear, uji MANOVA, analisis jalur, SEM dan penelitian terdahulu. Referensi yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian berasal dari jurnal atau buku.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tahapan-tahapan penelitian dimulai dari studi pendahuluan dan literatur, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, pemilihan metode penyelesaian, variabel penelitian, definisi operasional variabel, kuisisioner penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan rekomendasi serta penutup berupa kesimpulan dan saran agar penelitian yang dilakukan semakin baik.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan mengenai pengumpulan data dan pengolahan data menggunakan metode SEM-PLS dengan software smartPLS

BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi tentang analisis dari hasil penenlian lalu diberikan rekomendasi dari penelitian yang dilakukan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran agar penelitian selanjutnya lebih baik.