

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Peningkatan cepat dalam industri perbankan saat ini menghadirkan tantangan yang semakin tinggi dan rumit. Bank harus memenuhi tugasnya dengan memberikan pelayanan yang cepat dan responsif kepada masyarakat. Pada zaman yang modern seperti saat ini, keuangan, terutama perbankan, memainkan peran yang signifikan dalam memajukan perekonomian suatu negara. Sekitar setiap komponen terkait dengan segala macam kegiatan keuangan selalu menggantungkan diri pada layanan perbankan. Oleh karena itu, Perbankan dianggap sebagai "motor" yang mendorong perekonomian negara. Ini pastinya benar, mengingat pentingnya peran uang sebagai institusi keuangan sangatlah besar. Lokasi untuk menempatkan dana dan layanan keuangan lainnya, seperti yang terkait dengan memperoleh penghasilan, mendistribusikan dana, memberikan dana untuk mendukung kegiatan bisnis, tempat menyimpan dana, dan lain sebagainya.

Majunya kemajuan teknologi dan informasi juga berdampak positif pada sektor perekonomian, terutama dalam hal sistem pembayaran. Internet semakin populer di segala platform, meningkatkan efisiensi dan kenyamanan serta membawa perubahan dalam metode pembayaran yang sebelumnya didominasi oleh uang tunai. Dalam UU Nomor 23 Tahun 1999 yang mengalami perubahan oleh UU Nomor 3 Tahun 2004, Bank Indonesia berupaya untuk mencapai dan menjaga kestabilan nilai tukar Rupiah. Agar mencapai tujuan tersebut, Bank

Indonesia berharap pada tiga pilar yang mewakili tiga sektor dalam pelaksanaan tugasnya. Salah satu tindakan yang perlu dilakukan adalah mengelola dan menjaga agar sistem pembayaran berjalan lancar. Oleh karena itu, Bank Indonesia memiliki

tanggung jawab untuk memfasilitasi seluruh anggota masyarakat agar dapat melakukannya. Nikmati pelayanan yang efisien, cepat, akurat, dan praktis dalam sistem pembayaran.

Majunya teknologi informasi memiliki peran yang sangat signifikan dalam industri perbankan, di mana kemajuan sistem juga sangat tergantung pada implementasi teknologi tersebut. Sistem perbankan menggunakan fasilitas dengan semakin meningkat untuk memudahkan pengembangan layanan, sehingga menghasilkan berbagai implementasi teknologi bank yang beraneka ragam. Demi mempermudah layanan kepada pelanggan. Dalam era saat ini, terutama di tingkat global, hampir semua layanan dan produk yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan kepada pelanggan memiliki kesamaan dalam karakteristiknya. Dalam rangka itu, persaingan dalam industri perbankan berusaha untuk menyediakan produk-produk yang dapat meningkatkan efisiensi dan kinerja yang maksimal.

Kemajuan sektor perbankan di Indonesia terjadi karena adanya permintaan konsumen untuk adanya opsi yang lebih baik dalam layanan perbankan dan keuangan yang bermutu. Tetapi, dengan perkembangan yang cepat dalam sektor perbankan di Indonesia, kita perlu memastikan bahwa kita memiliki teknologi yang cukup untuk mendukung kemajuan perbankan tersebut.

Sekarang, sebagian besar bank di Indonesia, termasuk bank Panin, sudah menggunakan teknologi untuk memberikan kemudahan dalam segala bentuk transaksi atau promosi produknya. Penggunaan teknologi ini dikenal di sektor perbankan sebagai perbankan daring. *Internet banking* merupakan satu elemen dari program perbankan online. Penggunaan teknologi informasi dalam layanan

perbankan online memberikan keuntungan dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi penggunanya. Pada umumnya, bank menyediakan fasilitas perbankan online dengan cara memberikan keterangan mengenai produk dan jasa mereka melalui portal daring. Melalui platform tersebut, konsumen diberi kesempatan untuk mengurus dan memutakhirkan data pribadi mereka sendiri dengan sendirinya (Siti Rochmah1, 2022).

Berdasarkan (Siti Rochmah1, 2022), hasil penelitian sebelumnya dari Jurnal Pengaruh Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Internet Banking*, dan layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah, bahwa hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa setiap *variable* ATM, penggunaan teknologi digital dalam sektor perbankan, termasuk perbankan melalui perangkat seluler, memberikan kontribusi positif yang besar terhadap kepuasan nasabah.

*Mobile banking* merupakan satu bentuk layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi melalui internet adalah layanan perbankan daring. Layanan ini bisa diberikan tidak hanya oleh bank, melainkan juga oleh lembaga keuangan lain yang menyediakan layanan perbankan secara online (Siti Rochmah1, 2022). Menurut (Husnita & Ariyanti, 2019) pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank aceh syariah di kecamatan kuta alam berpengaruh positif dan signifikan, dan selain dari mobile banking maka variable yang lain yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah ATM.

*Automatic Teller Machine* (ATM) adalah memberikan pelayanan kepada klien dengan menggunakan teknologi komputer untuk mengotomatiskan beberapa tugas yang umumnya dilakukan oleh petugas pelayanan (Zulmaizar & Rahman,

2019). Menurut (Zulmaizar & Rahman, 2019) pengaruh kualitas pelayanan *automatic teller machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah bank Mandiri menyatakan bahwa ATM berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Profitabilitas pada bank akan meningkat seiring dengan peningkatan kepuasan dan kenyamanan nasabah. Tidak ada yang lebih penting daripada memastikan kepuasan dan kenyamanan nasabah. Jika nasabah merasa puas dengan pelayanan dari bank, maka akan berkontribusi positif terhadap citra bank tersebut di masa depan. Namun, jika pelayanan tidak memuaskan, akan menimbulkan dampak negatif bagi bank. Dalam era persaingan bisnis perbankan yang semakin ketat, bank harus mengembangkan strategi yang efektif guna menjaga dan meningkatkan kualitas layanan e-banking agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan cara yang nyaman dan memuaskan. Oleh karena itu, bank-bank pesaing saling berinovasi dalam menyediakan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Kepuasan nasabah merupakan Pentingnya memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan menjadikannya sebagai prinsip yang dipegang. Untuk mendapatkan loyalitas dari para nasabah, perusahaan di sektor perbankan sangat mengharapkan adanya kepuasan dari mereka (Hendi Suprianto & Suhardi, 2022)

Nasabah adalah orang yang memegang peranan penting dalam mengukur kepuasan nasabah bank. Menurut Kotler dan Keller (Harahap, 2020) mendefinisikan Kepuasan Nasabah adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil yang harapan.

Bank Panin merupakan salah satu bank komersial terkemuka di Indonesia yang memiliki beragam pelanggan dari segmen ritel dan komersial. Bank ini juga menawarkan layanan perbankan online yang dapat diandalkan dan sesuai dengan kebutuhan zaman. Bank Panin telah terus melakukan inovasi sejak 1971 untuk meningkatkan posisinya di sektor perbankan. Bank Panin terus mengalami peningkatan yang positif dengan menerapkan prinsip yang menitikberatkan pada pentingnya mencapai kesetimbangan antara kehati-hatian dalam berbisnis dan pertumbuhan yang inovatif. Bank Panin berhasil mempertahankan kestabilannya di tengah ketidakpastian dan turbulensi di sektor keuangan berkat pengawasan ketat terhadap manajemen risiko yang mereka terapkan.

Dalam upaya menjaga pertumbuhan bisnis yang konsisten, Bank Indonesia tetap menjaga posisinya sebagai salah satu pendorong utama sektor perbankan Indonesia. Perkembangan jaringan internet di Indonesia menunjukkan peningkatan yang menggembirakan. Bank-bank perlu meningkatkan mutu pelayanan mereka terhadap teknologi internet. Dalam mengingat perkembangan penggunaan internet dan kebutuhan informasi nasabah yang terus meningkat, Layanan perbankan yang bisa diakses melalui internet meliputi *internet banking*, *mobile banking*, dan juga ATM..

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, terungkap bahwa nasabah sering menghadapi berbagai masalah terkait layanan *internet banking*. Ada beberapa risiko yang berpotensi merugikan keamanan data nasabah dalam layanan perbankan internet, seperti gangguan pada jaringan, peretasan data melalui praktik penipuan, dan ancaman terburuk yaitu kejahatan penyalahgunaan dana oleh penyusup. Selain risiko itu, juga terdapat kemungkinan terjadinya serangan dari

perangkat lunak berbahaya atau serangan virus. Maka dari itu, dalam pengelolaan *internet banking*, perlu ada langkah-langkah tertentu yang diambil guna memastikan keamanan data nasabah.

Sedangkan gangguan jaringan yang sering terjadi seringkali menjadi hambatan bagi pelanggan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Mereka umumnya memilih untuk menggunakan jaringan Wi-Fi publik ketika mengakses aplikasi, tetapi tindakan ini sangat berisiko dan bisa menyebabkan data pribadi mereka terbuka oleh peretas. Tampilan *Mobile Panin* Masih belum memiliki fitur yang lengkap.

Sedangkan *Mobile banking* dikategorikan kurang baik karena selalu mendapat banyak kritikan seperti systemnya susah untuk beroperasi seperti mentransfer, top up, pembayaran dan lainnya dan setiap kali mereka mentransfer dana, top up biaya transfernya kemahalan dan juga kritikan yang lainya itu seperti tampilan pada mobile panin masih belum memiliki fitur yang lengkap.

Permasalahan yang terkait dengan ATM yang sering dialami oleh nasabah adalah para pelanggan yang terlambat mengambil kartu mereka, akhirnya kartu debit mereka terjebak di dalam mesin ATM. Kegagalan mesin ATM terjadi akibat matinya aliran listrik tiba-tiba saat nasabah sedang melakukan transaksi, dan mesin tidak akan mengeluarkan kartu walaupun aliran listrik telah pulih. Apabila pelanggan terus-menerus menginput kode PIN dengan kesalahan sebanyak tiga kali dalam urutan berurutan, maka akibatnya adalah kartu akan terblokir dan mesin ATM akan mengambil kartu tersebut. Layanan mesin ATM di Bank Panin masih belum memenuhi ekspektasi yang diharapkan, sehingga banyak pelanggan yang

merasa tidak puas karena harus menunggu dalam waktu yang lama atau mengantre di depan mesin ATM tersebut.

Dengan adanya beberapa permasalahan terkait dengan *internet banking*, *mobile banking* dan ATM maka dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Berikut data survey kepuasan nasabah bank panin :

**Table 1.1** Data Kepuasan Nasabah Bank Panin Pelita Batam

<b>Jenis aplikasi</b>	<b>Rating</b>	<b>Penilaian</b>
<i>Internet Banking</i>	2,5	Kurang Baik
<i>Mobile Banking</i>	3,2	Kurang Baik
ATM	2,9	Buruk

**Sumber:** Peneliti, 2023

Berdasarkan dari tabel diatas *internet banking* dikategorikan kurang baik dikarenakan beberapa banyaknya nasabah yang didapatkan tidak sesuai yang diharapkan atau target seperti di bank Panin KCP Pelita Batam. Pada bank Panin KCP Pelita Batam ada 20 karyawan yang bekerja dan setiap karyawan masing-masing diminta didalam 1 tahun harus mendapatkan 10 nasabah dalam setiap bulannya akan tetapi tidak harus 10 melainkan bisa lebih ataupun kurang jikalau mereka memenuhi persyaratan tersebut maka dalam setahun mereka bisa mendapatkan nasabah sebanyak 6.460 orang atau sesuai dengan target. Karena karyawan pada bank Panin KCP Pelita Batam tidak dapat memenuhi target untuk mendapatkan nasabah maka berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sehubungan dengan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“PENGARUH *INTERNET BANKING*, *MOBILE BANKING* DAN ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK PANIN DI KOTA BATAM”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan penelitian yang telah diuraikan pada latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Terdapat kemungkinan terjadinya masalah pada koneksi jaringan, kebocoran informasi melalui taktik penipuan.
2. menggunakan wifi umum saat mengakses aplikasi yang tidak menjamin keamanan data nasabah.
3. ATM masih belum memadai dikarenakan tempatnya susah untuk diakses karena ATM bank panin disediakan di kantor panin itu sendiri
4. Tampilan Mobile Panin masih belum memiliki fitur yang lengkap

## 1.3 Batasan Masalah

Disusunlah batasan permasalahan didalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Objek penelitian yang diambil yaitu Bank Panin Kantor Cabang Batam.
2. Penelitian ini mengambil variabel, yaitu *internet banking* (X1), *mobile banking* (X2), ATM (X3) dan Kepuasan Nasabah (Y).

## 1.4 Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan dari penelitian yakni:

1. Apakah kepuasan nasabah Bank Panin di Kota Batam dipengaruhi secara parsial oleh *internet banking*?



2. Apakah kepuasan nasabah Bank Panin di Kota Batam dipengaruhi secara parsial oleh *mobile banking*?
3. Apakah kepuasan nasabah Bank Panin di Kota Batam dipengaruhi secara parsial oleh ATM?
4. Apakah kepuasan nasabah Bank Panin di Kota Batam dipengaruhi secara simultan oleh *internet banking*, *mobile banking* dan ATM?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini, sebagai berikut ::

1. Untuk mengetahui sejauh mana *internet banking* mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Panin di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui sejauh mana *mobile banking* mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Panin di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui sejauh mana ATM mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Panin di Kota Batam.
4. Untuk mengetahui sejauh mana *internet banking*, *mobile banking* dan ATM secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah bank Panin di Kota Batam.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memiliki dua keunggulan teoretis, yaitu:

1. Untuk meningkatkan dan mengembangkan pemahaman penulis, metode, kemampuan berpikir ilmiah dan sistematis, serta pengalaman dalam merancang tulisan.

2. Sebagai bahan rujukan di perpustakaan akademik yang akan diselidiki pada tahun depan.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Ada manfaat praktis yang dapat penulis simpulkan, yakni:

1. Bagi Bank Panin di Kota Batam  
Temuan dari studi ini dapat digunakan sebagai arahan bagi perbankan untuk meningkatkan mutu kepuasan nasabah.
2. Bagi Universitas Putera Batam  
Berkontribusi dengan melakukan penelitian serupa dan memberikan donasi kepada perpustakaan di masa depan dapat membantu mahasiswa dari Universitas Putera Batam.
3. Bagi Peneliti  
Penelitian ini diinginkan bisa dijadikan sebagai metode untuk menerapkan pengetahuan sementara mahasiswa melalui penelitian agar bisa menyelesaikan studi sarjana.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Studi ini bisa memberikan bantuan kepada peneliti di masa depan yang menghadapi kesulitan serupa dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.