

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia perbankan memiliki dampak yang sangat krusial bagi sektor ekonomi dalam negeri. Dengan perkembangan industri dan teknologi yang pesat, lembaga keuangan telah membuktikan dan memiliki kemampuan untuk memenuhi semua kebutuhan modal dan dana di sektor industri yang biasanya berskala besar dan diperoleh dari para penyimpan (Matdio, 2020). Dari pernyataan tersebut menunjukkan fungsi utama perbankan adalah sebagai penyalur dan penghimpun dana masyarakat serta memiliki tujuan untuk menyokong pelaksanaan pembangunan dalam negeri dengan rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan segala hasilnya. Dari pernyataan tersebut, bank menjadi bagian dari lembaga yang memiliki fungsi intermediasi yaitu menyalurkan kepada sektor bisnis atau pihak lain yang membutuhkan berupa pemberian kredit dimana dana tersebut berasal dari dana masyarakat yang dihimpun dalam berbagai bentuk simpanan.

Selain itu, bank sebagai lembaga yang menyajikan jasa pelayanan perbankan kepada masyarakat agar kenyamanan dan keamanan dapat dirasakan ketika mereka menyimpan dananya. Usaha untuk memunculkan bisnis yang berulang dengan nasabah yang sudah ada di tangan menjadi titik utama dalam upaya bank untuk tetap unggul dalam persaingan jangka waktu yang lama. Saat ini bank-bank di Indonesia sedang melakukan persaingan yang lebih ketat. Terlihat dari munculnya berbagai bank, baik swasta maupun milik pemerintah dengan berbagai

produk perbankan yang menyajikan banyak kemudahan dan fasilitas pada nasabah dimana akan membuat nasabah yakin untuk mau menempatkan dananya di bank.

Salah satu contoh bank tersebut adalah PT Bank Central Asia Tbk. PT Bank Central Asia Tbk merupakan salah satu bank swasta yang sudah lama bergabung di dunia perbankan Indonesia. Sebelumnya PT Bank Central Asia Tbk diberi nama NV Bank Central Asia, bank ini pertama kali beroperasi pada 21 Februari 1957 dan berkantor pusat di Jakarta. Setelah itu, Bank Central Asia memperkuat jaringan layanan dengan mendirikan kantor cabang utama, kantor cabang pembantu, kantor kas, dan kantor perwakilan luar negeri.

Sejalan dengan perkembangan era digitalisasi, berbagai sektor pun berubah dan berkembang, salah satu sektor tersebut adalah dunia perbankan. Sektor pelayanan perbankan juga dituntut untuk memulai perubahan tata cara dalam menjalankan kegiatan usahanya yaitu dari model konvensional ke model digital. Hal ini mendorong sebuah bank untuk bersaing dengan sesama bank dan penyedia jasa keuangan lainnya. Digitalisasi perbankan bukanlah menjadi pilihan tetapi kebutuhan dan komitmen.

Jika di masa lalu, inovasi teknologi terus menerus berpusat di internal perbankan, namun di era saat ini terjadi perubahan yang signifikan. Saat ini, inovasi teknologi sudah merambah menuju ke arah nasabah atau konsumen. Perubahan itulah yang kemudian memunculkan perusahaan keuangan yang berbasis teknologi atau yang biasa disebut dengan istilah *FinTech (Financial Technology)*. *FinTech* ini sudah banyak dipakai di seluruh dunia termasuk di Indonesia. Sebagai contoh, *FinTech Crowdfunding* dan *P2P Lending Syariah* dapat membantu meningkatkan

inklusi keuangan masyarakat di Indonesia karena orang-orang dengan status tidak dapat dijangkau oleh bank mendapatkan kesempatan untuk mendapatkan pembiayaan untuk usaha mereka (Matdio, 2022).

Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu produk atau jasa yang ditawarkan (Andari, 2017: 21). Fasilitas menjadi salah satu hal yang sangat vital bagi bank di era kompetisi perbankan yang sangat ketat ini. Dalam rangka mencapai keberhasilan bank dalam menghadapi suatu persaingan, maka bank terus meningkatkan berbagai macam fasilitas dan kegiatan yang berguna memenuhi standar dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah. Hal ini dilakukan untuk dapat menarik minat nasabah agar memakai jasa perbankan yang ditawarkan.

Fasilitas menjadi faktor yang sangat penting untuk mendukung kinerja bank maupun memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah. Jika sebuah bank dapat semakin baik dan menyediakan banyak fasilitas, maka hal tersebut juga semakin mendukung kinerja operasional yang pastinya melibatkan nasabah secara langsung dalam setiap pelayanan. Dimana hal ini dapat mendukung tujuan bank untuk memberikan kepuasan dan mempertahankan nasabahnya.

Nasabah mengharapkan kecepatan, kemampuan beradaptasi, dan kenyamanan dari pelayanan perbankan. Karenanya, bank umumnya berusaha untuk fokus pada kebutuhan dan keinginan nasabah. Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono & Diana (2018: 16), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau tidak senangnya pelanggan dari suatu jasa atau hasil yang diterima dengan yang diharapkan. Agar dapat memenangkan persaingan, tiap bank menyediakan cara atau

metode yang dapat mempertahankan dan juga tetap memberikan pelayanan yang sempurna bagi tiap nasabah setianya.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 2008). Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah merupakan perbandingan antara harapan mengenai suatu hal yang semestinya berfungsi dengan evaluasi mengenai fungsi yang sesungguhnya. Penerapan pelayanan merupakan suatu tindakan nyata agar konsumen tetap terjaga saat ini dan yang akan datang (Matdio, 2020).

Usaha suatu bank untuk bisa mendapatkan ataupun mempertahankan nasabahnya ialah dengan melakukan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Pengertian pelayanan bukan hanya sebatas nasabah terpenuhi kebutuhannya akan tetapi sampai kepuasan secara pribadi. Jika bank melayani dengan pelayanan terbaik dan maksimal dengan tujuan memuaskan nasabah, maka nasabah akan merasa loyal kepada bank dan citra yang baik bagi bank akan tercipta melalui pelayanan tersebut.

Berdasarkan pengalaman dari beberapa nasabah di PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimalang, munculnya beberapa permasalahan saat bertransaksi menggunakan mesin digital di PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimalang diantaranya adalah fitur mesin belum menjangkau semua jenis transaksi, stok kartu terkadang habis, koneksi internet terkadang tidak stabil, pada saat bertransaksi KTP atau sidik jari tidak terbaca oleh mesin, dan sulitnya membuat tandatangan pada layar mesin pada saat transaksi pembukaan rekening. Permasalahan tersebut yang membuat nasabah harus mengambil nomor

antrian untuk bertransaksi ke counter *customer service*, sehingga adanya kecenderungan berkurangnya kepuasan nasabah. Dimana dalam menangani setiap transaksi, hal penting yang perlu diperhatikan dari mesin digital adalah fitur, kecepatan, dan kemudahannya. Hal tersebut yang membuat peneliti tertarik mengangkat judul ini.

Fitur, kecepatan, dan kemudahan yang diberikan oleh mesin digital sebagai fasilitas PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimalang di era digitalisasi memegang peran penting untuk dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, maka hal ini yang diangkat menjadi latar belakang dan alasan pemilihan judul peneliti yaitu **“Pengaruh Pelayanan Dengan Mesin Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Central Asia”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apakah Fitur dari mesin digital berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimalang?
2. Apakah Kecepatan dari mesin digital berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimalang?
3. Apakah Kemudahan dari mesin digital berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimalang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh Fitur dari mesin digital terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimalang
2. Pengaruh Kecepatan dari mesin digital terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimalang
3. Pengaruh Kemudahan dari mesin digital terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Kalimalang

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi pihak-pihak yang berkepentingan baik untuk kepentingan ilmu, kebijakan, maupun masyarakat luas yang diuraikan menjadi manfaat teoritis dan praktis.

#### **1.4.1 Teoritis**

- 1 Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi para mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan analisis pelayanan dengan mesin digital terhadap kepuasan nasabah Bank Central Asia.
- 2 Untuk mengasah kemampuan peneliti dalam menjawab permasalahan yang nyata dalam kehidupan sehari-hari, terutama yang terkait analisis pelayanan dengan mesin digital terhadap kepuasan nasabah Bank Central Asia.

### **1.4.2 Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang nantinya menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan layanan mesin digital di Bank Central Asia untuk meningkatkan kepuasan nasabah agar dapat bersaing di dunia perbankan atau perusahaan sejenis dan sebagai informasi mengenai bagaimana analisis pelayanan dengan mesin digital terhadap kepuasan nasabah Bank Central Asia.

### **1.5 Sistematika Tugas Akhir**

Untuk memahami lebih jelas mengenai penelitian ini, maka materi-materi yang tertera pada penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini, peneliti memaparkan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika tugas akhir.

#### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan sintesis dari karakteristik jasa, kepuasan nasabah, fasilitas digital dan digitalisasi perbankan, kemudahan penggunaan, dan inovasi layanan yang dikaitkan dengan permasalahan yang dihadapi serta kerangka konseptual dan hipotesis.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini, peneliti menjelaskan bagaimana penelitian akan dilaksanakan. Bab ini menguraikan komponen-komponen yang terdiri atas: desain penelitian, populasi

dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional variable dan skala pengukurannya, serta metode analisis data dan pengujian hipotesis.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan tentang hasil dan pembahasan dari penelitian.

#### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab akhir yang berisi simpulan atas hasil penelitian dan saran yang ditujukan kepada pihak berkepentingan yang dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar pustaka.

