

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada umumnya lembaga keuangan memiliki peran dalam peningkatan perekonomian disuatu negara khususnya bagi Indonesia, semua itu dapat dilihat dari semakin berkembangnya dunia bisnis di Indonesia. Bank sebagai salah satu Lembaga keuangan yang ikut berperan besar dalam perkembangan perekonomian di Indonesia berupaya membantu para pelaku bisnis dalam hal penyediaan dana. Hal tersebut tidak terlepas dari fungsi terpenting bank yaitu menurut pasal 1 undang-undang nomer 10 tahun 1998 tentang perbankan, bank adalah badan usaha menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya pada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam undang-undang tersebut Indonesia terdapat banyak bank salah satunya yaitu bank umum bank central asia BCA.

Bank umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara berdasarkan prinsip, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan usaha yang dapat dilaksanakan oleh Bank Umum adalah Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, memberikan kredit, Menerbitkan surat pengakuan utang, Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri maupun atas kepentingan dan atas perintah nasabahnya, dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) adalah bank milik swasta terbesar di Indonesia. Bank ini didirikan pada 21 Februari 1957 dan pernah menjadi bagian penting dari Grup Salim. BCA merupakan salah satu bank transaksional terbesar yang memiliki jaringan elektronik yang tersebar luas di Indonesia. Melalui kantor cabang dan ATM BCA yang terhubung secara online di seluruh Indonesia serta layanan internet dan mobile banking, BCA memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Saat ini BCA dan entitas anak perusahaan didukung oleh lebih dari 25.000 karyawan yang andal dan professional. BCA mengelola lebih dari 15 juta rekening nasabah, memproses ratusan juta transaksi keuangan dan memenuhi kebutuhan nasabah perorangan dan perusahaan melalui beragam produk dan layanan. BCA merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia. BCA juga aktif menyediakan fasilitas pinjaman baik untuk nasabah individu, UKM, komersial, maupun korporasi www.bcafinance.com.

Diera modern saat ini, kemajuan teknologi semakin berkembang pesat khususnya di bidang *digital banking*. Menurut POJK nomor 12 /POJK.03/2018 *digital banking* adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan. Mobile Banking adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagi fitur/menu yang disediakan pada aplikasi perbankan

yang diunduh dan diinstall melalui smartphone. Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking. Fitur-fitur layanan mobile banking antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat) dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.

Fenomena yang terjadi yaitu meskipun layanan mobile banking memberikan kemudahan bagi para nasabahnya akan tetapi tetap didapati banyak keluhan atau kurang nyamannya nasabah pada saat penggunaan layanan tersebut. Dalam implementasi mobile banking menggunakan internet sehingga sering terjadi trouble. Selain itu keterbatasan akses sinyal di setiap daerah masyarakat juga merupakan salah satu faktor yang membuat nasabah lebih memilih mengantri daripada menggunakan mobile banking. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh para nasabah merupakan suatu bentuk ketidaknyamanan dari sisi nasabah yang mana dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut. Hal ini di dukung oleh hasil dalam penelitian Pawirosumarto, S. (2016) yang menyatakan bahwa fakta terbaik memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepercayaan pengguna mesin e-studying. penelitian selanjutnya dilakukan dengan menggunakan Prayanthi.

Mobile banking memang dinilai sangat membantu kemudahan transaksi bagi para nasabah akan tetapi disisi lain membuat itu beresiko seperti faktor

keamanan. selain itu dalam penggunaan mobile banking memiliki kendala lain seperti kurangnya pengetahuan dan manfaat dari layanan mobile banking. Nasabah dinilai lebih menyukai transaksi secara manual karena kurangnya pengetahuan akan fitur yang tersedia dalam mobile banking sehingga banyak nasabah yang kurang puas dengan layanan mobile banking tersebut.

Perbankan dalam menyediakan fasilitas mobile banking memiliki tujuan untuk mencapai kepuasan nasabah. Menurut Kotler & Keller (2009) Kepuasan adalah sensasi kesenangan atau frustrasi individu yang muncul dari melihat presentasi yang tampak dari suatu kualitas atau hasil yang bertentangan dengan asumsi mereka. Kepuasan akan membuat nasabah untuk kembali menggunakan produk atau jasa yang diberikan. begitu sebaliknya, jika nasabah kecewa dengan produk maupun jasa yang ditawarkan maka nasabah akan enggan menggunakan produk maupun jasa itu kembali. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi.

Menurut Hernandez & David (2022) kualitas layanan adalah dinilai penting untuk dikelola dengan baik untuk mendapat kepercayaan dan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan memberikan dampak baik dalam jangka pendek maupun jangka Panjang bagi perusahaan. Jika pelayanan serta sarana dan prasarana yang bank berikan melebihi harapannya dalam artian kecil kemungkinan bagi nasabah untuk beralih ke bank lain. Nasabah akan cenderung kembali menggunakan produk serta layanan bank yang dinilai mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Cavarela & Soliha, (2019), Lutfiyani & Soliha, (2019), Sari & Soliha (2007),

Sigit & Soliha, (2017) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada penelitian Pambudi & Soliha, (2021) mengatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Menurut Delone & Mclen 2003 kualitas sistem adalah kualitas sistem informasi yang baik, akurat dan relevan serta kepuasan setelah menggunakan suatu software akan meningkatkan kebutuhan pemakaian dan intensitas pengguna terhadap software yang berdampak pada kepuasan pengguna. Jika kualitas sistem yang digunakan sebuah bank dinyatakan baik dan memenuhi harapan nasabah dan mampu memproses, menghubungkan satu sama lain sehingga bisa menghasilkan kualitas sesuai yang diharapkan dan memuaskan nasabahnya. Pada peneltian yang dilakukan oleh Alex & Felix (2022), Titin Pakaya, Rizan Machmud (2023) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada penelitian Sharma (2019) menyatakan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh bagi kepuasan nasabah.

Menurut Azhar 2017 mengatakan bahwa sistem informasi yang baik bisa menghasilkan informasi yang berkualitas baik menjadikan pekerjaan para pengguna sistem informasi lebih efektif dan efisien. Suatu sistem informasi dalam organisasi maupun pekerjaan akan berjalan dengan baik ketika informasi tersebut yang diterima relevan dengan kebutuhan organisasinya. Kualitas informasi ini memperlihatkan jika menggunakan sitem informasi akan mempermudah mendapatkan informasi sehingga pengguna tidak memerlukan

effort banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Bahwa kualitas informasi dinilai dari penggunaan sistem informasi yang menghasilkan output yang berkualitas dengan demikian tujuan bisnis maupun organisasi dapat di raih jika kualitas informasi tercapai. Pada penelitian Setyo dan Dessy (2015) dan Rizky Hermawan Putra (2020) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan fenomena dan research gap dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang diajukan adalah

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap pada kepuasan?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap pada kepuasan ?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap pada kepuasan?

1.3 Batasan Masalah

Untuk membatasi penelitian ini agar tidak keluar dari permasalahan dan berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka variabel yang akan diteliti adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan bank BCA.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat antara lain :

1. Perusahaan

Studi ini dapat memberikan informasi yang berguna sebagai alat untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi penerapan strategi digitalisasi yang efektif.

2. Bagi Pembaca

Hasil kajian ini harus memberikan informasi dan referensi kepada pemangku kepentingan, terutama di bidang kepuasan terhadap kualitas sistem, informasi dan layanan dari perbankan tradisional hingga layanan perbankan digital.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi yang relevan untuk pendukung pihak lain apabila sedang melakukan penelitian serupa, kemudian menjadi tambahan informasi pembaca yang mungkin belum diketahui sebelumnya.