

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, ruang lingkup, metode penelitian serta sistematika penulisan.

### **1.1. Latar Belakang**

Salah satu aspek penting dalam dunia perbankan adalah layanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah bank tersebut, layanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga dapat membuat nasabah merasa nyaman menjadi nasabah tetap bank maupun untuk menarik calon nasabah lainnya.

Persaingan di dunia perbankan sangatlah ketat dan hal itu membuat pihak bank harus mempunyai strategi pemasaran maupun inovasi-inovasi di bidang layanan nasabah, salah satunya yaitu layanan elektronik demi untuk menunjang kepuasan nasabah bank tersebut.

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah sangat pesat, dalam dunia perbankan penggunaan teknologi informasi sangatlah penting. Perkembangan teknologi tersebut, khususnya pertumbuhan perangkat ponsel pintar (smartphone) kini telah menciptakan peluang pemasaran bagi industri perbankan. Teknologi tak hentinya menciptakan terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam perannya yang dapat meningkatkan kualitas layanan yang ada. Aktivitas perbankan kini dapat dilakukan bermodalkan ponsel. Salah satu inovasi dari teknologi yang dimanfaatkan bank tersebut yaitu *mobile banking*.

Layanan elektronik perbankan seperti *mobile banking* yang dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, maka diperlukan suatu pengukuran/penilaian untuk mengetahui kualitas layanan elektronik khususnya *mobile banking* agar dapat dievaluasi kekurangannya dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengusulkan untuk melakukan analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (e-servqual) untuk memberikan kepuasan kepada nasabah Bank Sumsel Babel, khususnya pengguna *mobile banking*. Kebutuhan transaksi yang cepat dan akurat, membuat pihak bank harus mampu memberikan layanan yang tentunya dapat memenuhi kebutuhan transaksi nasabah bank. Penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi pihak bank sebagai salah satu dasar pengembangan untuk dapat memberikan layanan nasabah yang baik dan berkualitas.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang diatas, permasalahan dari penelitian ini adalah belum adanya hasil analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (e-servqual) *mobile banking* Bank Sumsel Babel, oleh karena itu saya melakukan penelitian tugas akhir ini untuk mengatasi permasalahan tersebut sehingga pihak bank dapat meningkatkan jumlah pengguna layanan *mobile banking* Bank Sumsel Babel dengan mengidentifikasi *e-service quality* layanan *mobile banking* untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga dapat menarik nasabah lain untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan elektronik (e-servqual) *mobile banking* Bank Sumsel Babel KCP SKPD, Kemang Indah?
2. Apakah dimensi-dimensi *e-service quality mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel KCP SKPD, Kemang Indah?

### 1.3. Tujuan Tugas Akhir

Dalam penelitian tugas akhir ini terdapat beberapa tujuan, yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan elektronik (e-servqual) *mobile banking* Bank Sumsel Babel KCP SKPD, Kemang Indah.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi-dimensi *e-service quality mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel KCP SKPD, Kemang Indah.

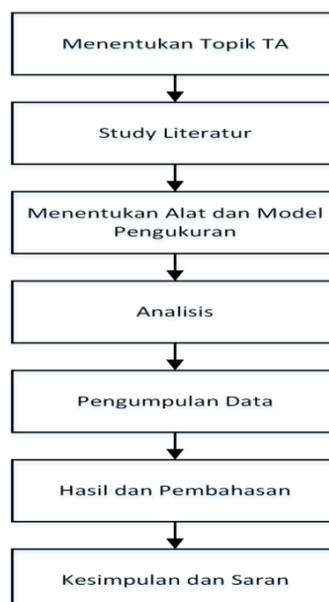
### 1.4. Lingkup Tugas Akhir

Penelitian yang akan dilakukan pada tugas akhir ini memiliki ruang lingkup, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Studi kasus dilakukan kepada nasabah Bank Sumsel Babel KCP SKPD, Kemang Indah.
2. Studi kasus dilakukan kepada pengguna *mobile banking* Bank Sumsel Babel KCP SKPD, Kemang Indah.
3. Analisis pengaruh ini menggunakan metode *E-SERVQUAL* (Electronic-Service Quality).

### 1.5. Metodologi Tugas Akhir

Metodologi penelitian merupakan sekumpulan kegiatan untuk menyelidiki/menyelesaikan suatu masalah atau tata cara/tahapan dalam melakukan sebuah penelitian. Metode penelitian yang akan digunakan dalam tugas akhir ini dapat dilihat pada gambar 1.1 :



Gambar 1-1 Metodologi Tugas Akhir

Metodologi penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Topik TA

Menentukan topik yang cocok untuk pembahasan tugas akhir.

2. Studi Literatur

Metode pengumpulan data dan informasi dengan cara menggali pengetahuan atau ilmu dari sumber-sumber seperti buku, karya tulis, jurnal ilmiah, makalah, dan sumber lain yang berhubungan dengan objek penelitian.

3. Menentukan Alat dan Model Pengukuran

Pada tahap ini dilakukan proses menentukan alat ukur dan model yang cocok untuk pengukuran.

4. Analisis

Pada tahap ini dilakukan proses menganalisis kecocokan metode *e-servqual* sebagai metode yang akan digunakan dalam penelitian tugas akhir, serta menganalisis manfaat dari penelitian yang dilakukan.

5. Pengumpulan data

Pada tahap ini dilakukan proses pengumpulan data yang terkait dengan penelitian tugas akhir.

Dalam tahapan ini, peneliti menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data sebagai bahan penelitian.

6. Hasil dan Pembahasan

Pada tahap ini akan dijelaskan mengenai pengolahan data dan hasil dari pengukuran pengaruh *e-service quality mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

7. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini penulis akan menarik suatu kesimpulan dari penelitian tugas akhir dan mengemukakan saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan untuk prospek kedepannya.

## **1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Penulisan laporan tugas akhir ini akan disusun secara sistematis dengan membaginya menjadi beberapa bab, diantaranya :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan dan menguraikan tentang teori-teori yang didapat dari sumber-sumber yang relevan untuk digunakan sebagai panduan dalam penelitian serta penyusunan laporan tugas akhir.

### **BAB 3 SKEMA PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian yang akan dijadikan penulis sebagai sumber data, menjelaskan mengenai rancangan penelitian/kerangka tugas akhir.

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil pengukuran yang berupa analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian pada tugas akhir ini, serta saran dari penulis untuk prospek kedepannya pelayanan elektronik demi menunjang kepuasan nasabah.