

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi kian pesat. Diimbangi dengan kesibukan masyarakat yang padat dan kebutuhan yang kompleks sehingga masyarakat cenderung lebih memilih fasilitas yang lebih simple untuk memenuhi kebutuhan, salah satunya yaitu kebutuhan di dunia perbankan. Bank dapat dikatakan berjalan dengan baik dan sukses apabila mampu memberikan teknologi informasi yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

Menurut Sutabri (2014: 3), “Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan”. Penggunaan teknologi dengan disertai pelayanan yang baik akan mendapat respon yang mengesankan, yang istimewa, dan dapat menyebabkan kesetiaan nasabah.

Pelayanan menjadi sangat penting bagi setiap perusahaan untuk berkembang, termasuk pula kepada badan usaha perbankan karena pelayanan sangat berkaitan erat dengan sumber daya manusia di dalamnya. Banyak strategi dan cara yang digunakan perusahaan untuk membangun sumber daya manusianya agar dapat bekerja dan memperlakukan nasabah dengan baik. Pelayanan sering pula dijadikan acuan untuk mengukur kepuasan konsumen.

Menurut Daviddow dan Utal dalam buku Dewi (2011:51), pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan yang baik harus tanggap dan respon terhadap kritik, saran dan keluhan-keluhan konsumen. Tidak untuk menjadikan perusahaan mundur atau jatuh, tapi untuk lebih memotivasi perusahaan agar dapat bekerja lebih baik.

Menurut Solichin, dkk (2019), kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan konsumen dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Tuntutan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan saat ini dirasa sangat meningkat. Kualitas dan kepuasan berkaitan erat dengan kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Demikian pula dengan layanan dalam bidang jasa perbankan, merupakan layanan berdasarkan asas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan.

Pada era ini sudah banyak bank yang telah menyediakan akses mobile untuk mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan transaksi perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian. Hal tersebut akan cenderung berdampak merugikan bagi para nasabah jika waktu serta peluang bisnis mereka tersita hanya untuk bertransaksi di bank. Untuk memudahkan transaksi perbankan tersebut maka sistem yang digunakan adalah mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan m-banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone. Dengan adanya handphone dan layanan mobile banking, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan mobile banking memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, isi pulsa, dan lain – lain.

Salah satu perbankan yang memiliki layanan mobile banking untuk nasabahnya adalah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk. Produk-produk yang dimiliki oleh Bank Jatim selain mobile banking diantaranya adalah SMS Banking, Mobile Banking, dan Internet Banking. Mobile Banking Bank Jatim merupakan salah satu e-channel yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan mengirimkan perintah melalui koneksi paket data. Layanan transaksi perbankan yang dapat diakses kapanpun, dimanapun dengan jangkauan luas. Cukup dengan download dan install aplikasi Mobile Banking Bank Jatim. Aktivasi dapat langsung dilakukan melalui aplikasi Mobile Banking Bank Jatim tanpa perlu datang ke cabang/ATM. Mobile Banking Bank Jatim tersedia pada platform smartphone Android, iOS, dan Blackberry.

Untuk mengetahui baik atau tidaknya kualitas sistem *mobile banking* tersebut ketika digunakan langsung oleh nasabah, maka penulis akan mengumpulkan data melalui *review* yang ditulis pengguna di *Google Store* atau yang lebih dikenal dengan nama *Play Store smartphone android*. Data yang penulis peroleh melalui akan dikumpulkan dan diolah menjadi laporan mengenai hasil kualitas pelayanan sistem mobile banking tersebut. *Google Play*, sebelumnya *Android Market*, adalah layanan distribusi digital yang dioperasikan dan dikembangkan oleh *Google*. Ini berfungsi sebagai toko aplikasi resmi untuk sistem operasi *Android*, yang memungkinkan pengguna untuk menelusuri dan mengunduh aplikasi yang dikembangkan dengan *Android software development kit* (SDK) dan diterbitkan melalui *Google*. *Google Play* juga berfungsi sebagai toko media digital, yang menawarkan program musik, buku, film, dan televisi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka judul yang dapat dikemukakan adalah **“Kualitas Layanan E-Channel Mobile Banking pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Pembantu Juanda”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah bagaimana kualitas layanan *e-channel mobile banking* pada

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Pembantu Juanda International Airport?

### 1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir adalah mengetahui kualitas layanan *e-channel mobile banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Pembantu Juanda International Airport.

### 1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan tugas akhir bagi beberapa pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa dapat menambah wawasan mengenai bagaimana cara melakukan pelayanan prima yang baik dan benar dalam perusahaan serta mengetahui cara kerja sistem aplikasi mobile banking pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk
2. Bagi Universitas dapat menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk dengan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga khususnya Diploma III Administrasi Perkantoran serta dapat mengetahui tingkat kemampuan masing-masing mahasiswa.
3. Bagi Perusahaan untuk dapat menjalin relasi baik dengan bidang akademisi agar terciptanya kerjasama yang dapat bermanfaat bagi kedua belah pihak.

### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Perbedaannya dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian ini berangkat dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas dan berakhir dengan sebuah teori. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

#### 1. Wawancara (*interview*)

Metode yang dilaksanakan melalui tanya jawab secara langsung dengan narasumber Ibu Silvyalin Candra yaitu sebagai Customer Service yang bekerja di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pembantu

Juanda International Airport dan Bapak/Ibu nasabah pengguna layanan mobile banking Bank Jatim Cabang Pembantu Juanda International Airport sesuai data yang dibutuhkan agar mendapatkan hasil yang pengamatan yang lebih jelas.

## 2. Studi Pustaka (*Study Library*)

Metode ini diperoleh dari buku pustaka, persyaratan pembukaan rekening, persyaratan pendaftaran sistem mobile banking, undang-undang, peraturan-peraturan, ketetapan dan sumber lain baik melalui tulisan tercetak maupun format digital yang terpercaya sebagai referensi dalam penulisan Tugas Akhir yang berhubungan dengan topik yang dibahas yaitu tentang sistem mobile banking yang sesuai dengan pembahasan.

## 3. Dokumentasi

Metode ini diperoleh dari dokumen-dokumen, arsip maupun bentuk kegiatan yang berhubungan dengan topik Tugas Akhir yang sesuai dengan judul.

## 4. Observasi (Pengamatan)

Metode pengumpulan data ini dilaksanakan secara langsung pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Pembantu Juanda bagian Customer Service selama 64 hari pengamatan dilaksanakan dalam jam operasional yaitu 07.30 – 15.00 WIB, hal yang diamati meliputi cara melayani nasabah dalam pembukaan rekening dan akun mobile banking mulai dari tata bahasa yang digunakan dan alur standar layanannya, selain mengamati di Bank Jatim Cabang Pembantu Juanda International Airport, penulis juga mengamati proses pelayanan nasabah pembuatan ATM, penukaran ATM serta pembuatan mobile banking pada SMK Penerbangan Dharma Wirawan dan Kantor Pencarian dan penyelamatan (BASARNAS) yang dilaksanakan pada tanggal 5 dan 12 Maret 2020 pada jam kerja yaitu 07.30 – 12.00 WIB.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan tugas akhir ini, sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, metode pengamatan, dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang dasar-dasar teori yang dapat digunakan untuk mendukung pembahasan dalam tugas akhir.

### **BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang hasil dan pembahasan dari rumusan masalah yang telah diuraikan pada bab 1.

### **BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian akhir ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari pembahasan tugas akhir.