

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di dalam memperhatikan perkembangan usaha perbankan, setiap perbankan dapat diketahui mempunyai strategi, dan cara agar lembaganya dapat menjadi lebih maju dan mengalami keberhasilan. Kemajuan dunia perbankan yang dimaksud, ditentukan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah adanya kemudahan teknologi, sehingga menjadikan akses perbankan jauh lebih mudah dan luwes kinerjanya. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju telah membawa perubahan yang besar terhadap kehidupan, dan termasuk di dunia perbankan.

Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya penganda, artinya bahwa kemajuan teknologi akan menyebabkan kemajuan pula di bidang lainnya, yang salah satu bidang tersebut adalah dalam sistem tata cara pembayaran. Sejalan dengan perkembangan teknologi dan informasi yang demikian pesat, pola dan sistem pembayaran dalam transaksi keuangan terus mengalami perubahan.

Penerapan Teknologi Informasi(TI) dalamduniaperbankan sangat membantu bank dalam memberikan layananperbankankepada nasabahnya, Contohnya mesin ATM. (*Autometed Teller Machine*) ATM pertamakali ditemukan oleh Donald C. Wetzel asal Amerika Serikat pada tahun 1968.Saat ini pengaplikasian Teknologi Informasi (TI) dalam dunia perkembangannya bukan hanya mencakup ATM saja. Namun juga hal-hal lainnya seperti *Internet Banking*. *Interconnection Network* (internet) adalah sistem global dari seluruh jaringan komputer yang saling terhubung.

Internet berasal dari bahasa latin “*inter*” yang berarti “antara”. Internet merupakan jaringan yang terdiri dari milyaran komputer yang ada diseluruh dunia. Perbankan Elektronik (*E-banking*) yang juga dikenal dengan istilah internet banking ini adalah melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan.

Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penyelenggaraan internet banking merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan *service* cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, Laptop/notebook, PDA, dan sebagainya. Dunia perbankan dalam memberikan kualitas pelayanan harus memenuhi kriteria kualitas pelayanan yaitu: *Efficiency* (kemampuan pelanggan untuk mengakses website), *Reliability* (Kehandalan), *fulfillment* (Akurasi Janji Layanan), *Privacy* (Keamanan).

Tabel 1.1
Pengguna Jasa Internet Indonesia Tahun 2016

| Provinsi | Pengguna jasa internet | (%) |
|--------------|------------------------|------|
| Sumatera | 20.742.185 | 15,7 |
| Jawa | 86.339.350 | 65 |
| Bali&Nusa | 6.148.796 | 4,7 |
| Kalimantan | 7.685.992 | 5,8 |
| Sulawesi | 8.454.592 | 6,3 |
| Maluku&Papua | 3.330.596 | 2,5 |

Sumber :Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) Tahun 2016

Jumlah pengguna internet Indonesia tahun 2016 adalah 132,7 juta user atau sekitar 51,5% dari total jumlah penduduk Indonesia sebesar 256,2 juta. Pengguna internet terbanyak ada di Pulau Jawa dengan total pengguna 86.339.350 user atau sekitar 65% dari total penggunaan internet.

Perkembangan teknologi informasi serta telekomunikasi dan internet menyebabkan munculnya aplikasi bisnis yang berbasis internet salah satunya yang mendapat perhatian e-banking. *E-banking* adalah aktivitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi atau Sebuah layanan jasa yang mempermudah nasabah dalam melakukan aktivitas bertransaksi, karena adanya kemudahan kenyamanan menggunakan e-banking, maka adanya peningkatan transaksi menggunakan layanan e-banking setiap tahunnya sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Transaksi E-banking
(Dalam Miliar)

| Tahun | Transaksi Pengguna |
|-------|--------------------|
| 2012 | 3,79M |
| 2013 | 4,73M |
| 2014 | 5,69M |

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan 2015

Ditahun 2012 transaksi pengguna e-banking sebesar 3,79 Miliar, pada tahun 2013 terjadi peningkatan yang pesat sebesar 4,73 Miliar peningkatan tersebut dipengaruhi oleh pengguna internet yang meningkat karena adanya trend belanja *online*, adapun keunggulan layanan e-banking bagi nasabah adalah dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja, efisien waktu dan biaya, aman karena dilengkapi dengan *security user id* dan menjamin keamanan dengan menggunakan *key token* alat tambahan untuk mengamankan transaksi. Demikian pula dengan adanya layanan

e-banking selama 24 jam atau selama bank online nasabah tidak usah lagi pergi ke teller atau menggunakan bank pula, cukup dengan adanya internet nasabah sudah bisa menggunakan layanan e-banking, sehingga akan timbul rasa aman dan nyaman ketika bertransaksi, hal ini terjadi kepada nasabah PT Bank Tabungan Pensiun Nasional disurabaya.

Aktivitas perbankan kini dapat dilakukan bermodal ponsel. Salah satu inovasi dari teknologi yang dimanfaatkan bank tersebut yaitu Jenius BTPN dibandingkan layanan *e-banking* lainnya, Jenius BTPN ini terbilang paling cepat. Jenius BTPN ini menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggam. Semakin populernya transaksi via ponsel maka harapan pemerintah untuk mengurangi penggunaan uang tunai (*lesscashsociety*) tidak lama lagi akan terwujud. Bukanlah suatu hal yang mengherankan jika perbankan berlomba-lomba untuk mengembangkan layanan ini.

Jenius BTPN ini secara luas dapat diartikan sebagai kemampuan memanfaatkan fasilitas ponsel untuk mengakses rekening yang dimiliki, sehingga memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan pada ponsel tersebut. Pemanfaatan ponsel semakin canggih tersebut ternyata memberikan kemudahan dalam pelayanan perbankan. Nasabah tidak perlu lagi mengantri di counter bank untuk menabung, mengambil uang, membayar tagihan, mentransfer, serta membuka rekening. Nasabah cukup menggunakan aplikasi Jenius BTPN, mereka dapat merasa nyaman dengan pelayanan yang cepat. Dalam upaya membantu mengatur financial nasabah, Jenius sebagai layanan perbankan terbaru dari BTPN berkomitmen untuk memberi pelayanan istimewa bagi nasabah.

Jenius adalah aplikasi perbankan yang dilengkapi kartu debit visa untuk aktivitas perbankan milik BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional). Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur menarik yang

memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi perbankan melalui hanya dalam satu aplikasi. Salah satunya adalah bebas biaya tarik tunai di ATM Bersama/ Prima, bebas biaya admin perbulan, dan bebas biaya transfer antar bank.

Dengan aplikasi ini semua orang dapat membuka rekening bank tanpa harus datang ke kantor cabang, tanpa saldo minimal awal, juga tanpa saldo yang mengendap cukup hanya dengan KTP dan *download* aplikasinya, Jenius meminimalisirkan aktivitas perbankan yang kaku. Jika pada saat blokir kartu, kita harus pergi ke teller dan antri. mendaftarkan rekening bank agar bisa digunakan untuk transaksi juga dengan antri, jenius hanya butuh akses penuh dalam smartphone nasabah untuk aktivitas perbankan.

Jenius bisa di bilang menawarkan “hampir” semua kebutuhan transaksional sehari hari, beberapa kelebihan yang tidak bisa diberikan oleh bank konvensional lain. Jenius sendiri sudah ada sejak 2 tahun yang lalu. Namun, disurabaya baru masuk pada bulan mei 2018. Dibawah naungan BTPN, jenius adalah lini bisnis BTPN yang terbaru.

Melihat dari fenomena jaman sekarang, teknologi yang semakin berkembang pesat. Setiap saat dikembangkan perangkat perangkat baru untuk mendukung kemudahan hidup manusia. Infrastruktur teknologi yang berkembang pun terasa bukan lagi sekedar pelengkap semata, namun sudah menjadi kebutuhan.

Dan m-banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Adanya layanan tersebut diharapkan dapat memuaskan nasabah dalam mengelola aktifitas keuangannya. Pengembangan yang dilakukan perbankan tidak hanya semata mencoba peruntungan saja, melainkan hal tersebut dibutuhkan karena pertumbuhan

pengguna smartphone yang meningkat pesat di Indonesia. Menurut Thomas Jul selaku presiden Ericsson Indonesia juga menyampaikan pada rapatnya penetrasi smartphone di pada tahun 2015 sebanyak 38% dan diperkirakan hingga 2021 akan meningkat menjadi 98%. Thomas Jul juga menyampaikan Indonesia merupakan negara tertinggi di Asia Tenggara, tercatat dengan hampir 100 juta pengguna di tahun 2015 dan diprediksi tumbuh 250 juta pelanggan smartphone diakhir 2021.

Hasil di atas berbanding lurus dengan penetrasi penggunaan internet di Indonesia. Survei yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan nasabah dalam merupakan elemen penting dalam menentukan dalam menumbuh kembangkan bank BTPN agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan dimana harus berdasarkan pada asas kepercayaan, masalah kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu bank.

Fenomena yang dihadapi oleh PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional disurabaya didalam memberikan pemenuhan kualitas pelayanan kepada nasabah yang sampai saat ini belum terpenuhi sesuai dengan harapan pelanggan dan selalu menuai kritikan dari nasabah untuk memperbaiki layanan yang belum berorientasi pada kualitas layanan. Bukti bahwa kualitas layanan kurang dirasakan oleh nasabah yaitu rendahnya tingkat kualitas layanan berupa kualitas teknologi, *Efficiency*, *Fulfillment*, *Realibility*, dan *Privacy*. Keberhasilan organisasi dalam memberikan layanan kepada nasabah merupakan pencerminan atas kinerja layanan yang ditunjukkan oleh pihak provider terhadap nasabah.

Jenius adalah aplikasi perbankan yang dilengkapi kartu debit visa untuk aktivitas perbankan milik BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional). Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur menarik yang memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi perbankan melalui hanya dalam satu aplikasi. Salah satunya adalah bebas biaya tarik tunai di ATM Bersama/ Prima, bebas biaya admin perbulan, dan bebas biaya transfer antar bank.

Menyadari akan hal diatas maka dalam penulisan ini, penulis tertarik untuk memilih dan membahas tema ini dengan judul **"Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi JENIUS BTPN dilihat dari unsur Produk, Harga, Dan Promosi Sebagai Pengenalan Ide Baru Digital Banking (Studi Kasus Masyarakat Surabaya)"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka perumusan masalah yang muncul adalah :

1. Apakah produk mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna Aplikasi Jenius BTPN Sebagai Pengenalan Ide Baru Digital Banking?
2. Apakah harga mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna Aplikasi Jenius BTPN Sebagai Pengenalan Ide Baru Digital Banking?
3. Apakah promosi juga mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna Aplikasi Jenius BTPN Sebagai Pengenalan Ide Baru Digital Banking?
4. Apakah secara simultan variabel produk, harga dan promosi mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna Aplikasi Jenius BTPN Sebagai Pengenalan Ide Baru Digital Banking?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna Aplikasi Jenius BTPN Sebagai Pengenalan Ide Baru Digital Banking.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna Aplikasi Jenius BTPN Sebagai Pengenalan Ide Baru Digital Banking.
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan pengguna Aplikasi Jenius BTPN Sebagai Pengenalan Ide Baru Digital Banking.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan produk, harga dan promosi mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna Aplikasi Jenius BTPN Sebagai Pengenalan Ide Baru Digital Banking.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diambil dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa aspek sebagai berikut :

1. Aspek Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi dan kebhendaraan Buku Kepustakaan Fakultas Ekonomi Manajemen di STIE Mahardhika Surabaya.

2. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi digital banking Jenius BTPN serta hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan dan pengetahuan sebagai dasar perbandingan

sejauh mana teori-teori yang diperoleh selama kuliah, sehingga dapat diketahui relevansi teori dengan kondisi yang ada di lapangan.

3. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pengambil keputusan majamen perusahaan agar nasabah mau menggunakan aplikasi Jenius untuk kemudahan transaksi perbankan.