PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir kita telah menyaksikan pertumbuhan yang besar berbasis layanan internet, baik dari bisnis internet murni dan dari perusahaan tradisional yang berkembang secara layanan online. Salah satu tantangan utama Internet sebagai saluran pelayanan adalah bagaimana mereka mengelola kualitas layanan, yang memegang peranan penting dan signifikan untuk kepuasan para pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik dari dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di sektor perbankan internet dari perspektif konsumen.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan . Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan dapat membentuk persepsi dan hal ini dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam pembenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan pada tingkat yang optimal. Memberikan pelayanan yang berkualitas dengan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan pelanggan. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang akan mereka bina dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh, pelanggan memilih memberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan dan setelah menikmati pelayanan tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka cenderung akan membandingkan dengan yang mereka harapkan. Bila pelayanan yang mereka nikmati ternyata berbeda jauh para pelanggan akan kehilangan minat terhadap perusahan / instansi jasa tersebut begitu sebaliknya.

Pelanggan terdiri dari berbagai karakteristik pelanggan yang beragam, mulai golongan rumah tangga, industri, bisnis, pemerintah, sosial, serta pelanggan *very important person (VIP)* sampai pelanggan dengan kategori *very-very important person (VVIP)*. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan pelanggan dari segi kepuasan pelanggan bisnis.

Menurut Mahmud Machfoedz (2007:2) bisnis adalah usaha perdagangan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang terorganisasi untuk mendapatkan laba dengan memproduksi dan menjual barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Usahawan atau pelaku bisnis harus mampu memadukan 4 macam sumber daya yaitu :

1. Sumber daya materi

2. sumber daya manusia

3. sumber daya keuangan

4. sumber daya informasi

Dan Menurut Katz (1994:4) pengertian bisnis adalah “kegiatan sistem ekonomi yang diarahkan pada manajemen dan distribusi hasil industri dan jasa professional yang mendatangkan keuntungan”. Pelanggan bisnis merupakan pelanggan yang bergerak dibidang industrial, perdagangan dan jasa. Pelanggan Bisnis dimana usahanya untuk keperluan pemrosesan lebih lanjut, kemudian dijual (produsen); disewakan kepada pihak lain; dijual kepada pihak lain (pedagang); digunakan untuk keperluan sosial dan kepentingan publik (pasar pemerintah dan organisasi).

Dengan demikian, pelanggan bisnis meliputi organisasi bisnis maupun organisasi nirlaba (Perbankan, seperti rumah sakit, sekolah, instansi pemerintah, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan sebagainya). Banyak perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang selalu berusaha memberikan kepuasan pelanggan karena bagi perusahaan apapun khususnya perusahaan jasa seperti yang diungkapkan oleh Edgar Sugiharto dalam bukunya Psikologi Pelayanan dalam industri jasa mengatakan bahwa “Pelanggan adalah orang-orang yang datang kepada anda (para petugas) dengan

tujuan dan harapan tertentu serta ingin memperoleh apa yang menyenangkan" (Sugiharto, 1995 : 125)

Sistem Informasi merupakan sebuah sistem yang berbasis komputer yang memungkinkan perusahaan multinasional untuk menyelaraskan kegiatan bisnis perusahaan induk dan cabangnya, dimana cabang tersebut secara geografis tersebar di berbagai penjuru dunia dan setiap kantor cabang terkait memiliki tujuan, kebijakan dan tata cara tersendiri yang unik.

Penggunaan komputer dalam sistem informasi tidak lepas dari penyediaan sarana berupa *software* atau *aplikasi* dan *hardware* yang memiliki kecepatan proses yang memadai sebanding dengan tingkat pekerjaan, serta penyediaan *brainware*, sehingga *user* yang menjalankan sistem tersebut mengalami peningkatan agar tidak menjadi sia-sia karena ketidakmampuan pengguna. Kelebihan yang ada dibidang TI sudah digunakan di seluruh aspek kehidupan mulai dari Ekonomi, Politik, Sosial, Budaya, Pertahanan dan Keamanan.

Perbankan berperan sebagai salah satu sarana upaya dalam bidang jasa, serta dapat dimanfaatkan untuk sarana bisnis dan usaha yang di jalin melalui kemitraan antar bank dan nasabah. Adapun pelayanan yang sangat penting dimiliki oleh pihak perbankan dalam bidang transaksi internet banking. Fasilitas internet banking ini dapat mengelola dan melakukan berbagai transaksi baik personal maupun sebagai jasa layanan yang disediakan bank itu sendiri. Oleh karena itu pihak dari perbankan harus mempunyai aplikasi yg memiliki konten, ketepatan, format, mudah digunakan dan jangka waktu yang panjang yang ditunjang dengan keamanan keakuratan data yang dapat dijadikan komponen penting untuk mewujudkan salah satu software aplikasi internet banking di bank tersebut.

Internet banking BPRKS merupakan salah satu Fitur atau layanan di suatu perbankan di bawah unit bisnis di PT. Bank Perkreditan Rakyat Karyajatnika Sadaya Bandung yang erat kaitan nya dengan System komputerisasi perbankan. Payment Point Online Banking (PPOB) adalah

Integrasi sistem informasi perbankan yang merupakan aplikasi yang dikembangkan untuk kebutuhan nasabah sebagai mitra usaha dan pihak bank dalam unit bisnis, dimana sistem tersebut sudah didukung dengan fitur dan modul-modul yang lengkap untuk operasional bahkan fasilitas transaksi komersil. Maka sistem informasi ini dapat bermanfaat layanan tambahan yang mempermudah dan memberikan keuntungan bagi pihak perbankan dari sisi transaksi dan pendapatan fee bagi mitra usaha, sehingga nasabah dan perbankan dapat menjadikan fitur Internet banking ini sebagai sumber pendanaan lain atau pendapatan dalam bidang usaha perorangan.

Internet Banking menyediakan sistem informasi data tabungan nasabah dan fitur transaksi perbankan. Fitur data tabungan nasabah dapat berupa mutasi rekening dan informasi saldo. Fitur transaksi internet banking yang dapat dilakukan antara lain Pembayaran, pembelian, transfer internal dan ekternal antar bank. Dengan berbagai fitur yang disediakan maka dibutuhkan informasi cara penggunaan aplikasi yang benar dan mudah dipahami. Namun kenyataannya masih ada beberapa kendala diantaranya:

1. Tidak semua calon nasabah mitra usaha yang akan menggunakan fasilitas Internet Banking faham dan mengerti penggunaan internet secara umum sehingga perlu di lakukan pelatihan secara cepat yg menimbulkan kendala pada saat pengoperasian secara teknis dari sisi user.
2. Fasilitas *internet banking* yang ada belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan dalam bertransaksi.
3. Belum adanya penelitian terhadap implementasi internet banking yang ternyata masih ditemukan keluhan dari pihak user atau mitra usaha PPOB (payment point online Banking) PT. BPRKS bandung.

Dari total mitra wilayah Kota bandung per bulan September 2011 sejumlah 586 mitra aktif bertransaksi masih ditemukan keluhan, yang diterima oleh customer service BPRKS divisi Akses+

Serta masih di temukan 212 mitra yg tidak melakukan transaksi. Jumlah keluhan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.1. Data keluahan mitra usaha sesudah menggunakan Software Aplikasi Internet Banking

Bulan Tahun 2011	**Jumlah Komplain**
Juli	122
Agustus	142
September	148

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat suatu kajian dalam penelitian skripsi dengan judul **"PERANAN APLIKASI INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH MITRA USAHA DI PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT KARYAJATNIKA SADAYA BANDUNG CABANG LEUWIPANJANG".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti mengidentifikasikan permasalahan yang ditemukan, yaitu berdasarkan survei awal yang dilakukan di PT.BPRKS divisi AKSES+ bahwa dengan adanya Aplikasi Internet banking sebagai peluang usaha bisnis loket pembayaran baru bagi Mitra menunjukkan adanya perubahan kebiasaan bagi konsumen dalam melakukan transaksi pembayaran tagihan. Namun tentunya masih terdapat pula kekurangan-kekurangan atau kelemahan-kelemahan yang terjadi di saat penggunaan aplikasi tersebut misalnya dalam pelayanan di lapangan sekarang ini masih terdapat permasalahan-permasalahan seperti adanya tidak stabil nya jaringan yang mengakibatkan transaksi gagal. Pelatihan singkat dalam menggunakan aplikasi internet banking menyebabkan tidak meratanya kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh *user* dalam pemahamjan pemakaian *Software* Aplikasi internet Banking, sehingga mengakibatkan mereka kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Hal-hal tersebut tentu saja dapat menurunkan tingkat kepuasan *nasabah*. Adapun beberapa rumusan masalah yang akan di diteliti oleh penulis adalah sebagai berikut :

a) Bagaimana Sistem aplikasi internet banking yang sedang berjalan di PT. BPRKS Bandung.
b) Bagaimana tanggapan *mitra usaha* atas implementasi aplikasi internet banking di PT. BPRKS Bandung dan permasalahan apa saja yang yang sering di hadapi.
c) Bagaimana tingkat kepuasan *mitra usaha* setelah menggunakan *aplikasi internet banking PT. BPRKS* Bandung sebagai media pembayaran online terhadap fasilitas internet banking yang diberikan.
d) Bagaimana peranan layanan aplikasi aplikasi internet banking terhadap kepuasan Mitra usaha PT. BPRKS.

1.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian

1.3.1. Hubungan Software Aplikasi internet banking dengan Kepuasan User

Kepuasan user internet banking dalam penelitian ini merupakan keseluruhan penilaian dari pengalaman dalam menggunakan aplikasi internet banking dan dampak potensialnya. Kepuasan user dapat dihubungkan dengan kemanfaatan teknologi dan sikap pengguna terhadap sistem. User perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pengembangan sistem, karena salah satu faktor penentu keberhasilan adalah user. User harus dilibatkan sedemikian rupa sehingga aspirasi dan keinginan user bisa diakomodasi. Jika pengguna aplikasi yakin dengan kualitas system dan kinerja yang digunakannya dan merasakan bahwa menggunakan system tersebut tidak sulit, aman dan cepat, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan system tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kepuasan user.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas software aplikasi internet banking dengan kepuasan berdasarkan perfektif user yaitu jika software yang digunakan mempunyai kualitas yang baik dan sesuai dengan fungsinya maka akan meningkatkan kepuasan user dalam memakai software tersebut. Adapun teori penghubung yang menunjukan keterkaitan variabel X dan Y dalam “Relationship Between Online Service Quality And Customer Satisfaction” (on 2005 by Parmita Saha and Yanni Zhao), “Salah satu tantangan utama Internet sebagai saluran pelayanan adalah bagaimana mereka mengelola kualitas layanan, yang memegang peranan penting dan signifikan untuk kepuasan pelanggan”.

1.4. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

1.4.1. Bagan Kerangka Pemikiran

Revolusi informasi yang ditandai dengan kemunculan internet telah berdampak hampir ke setiap aspek sektor Pada sektor perbankan, hasil dari revolusi informasi ini adalah ditemukannya sebuah konsep baru yang disebut *internet banking*. Peranan Internet Banking sebagai media transaksi layanan perbankan telah melahirkan konsep baru dalam bisnis pembayaran online

(PPOB) payment point online Banking. PT. BPRKS sebagai salah satu penggiat jasa perbankan sekala menengah wilayah kerja jawabarat telah menciptakan produk usaha kecil mikro menengah (UMKM) bagi para nasabah yang bermitra menjalin kerjasama dalam bisnis loket pembayaran. Dengan keberadaan aplikasi internet banking sebagai produk maka pengimplementasian erat kaitannya dengan kepuasan mitra usaha itu sendiri. Asumsi bahwa implementasi software aplikasi internet banking berdampak terhadap kepuasan *user* dapat dilihat dari sesudah mitra menggunakan *software* aplikasi internet banking itu sendiri.

Menurut McCall dalam Roger (2002:611) telah mengusulkan suatu penggolongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas suatu *software*. Pada dasarnya McCall menitikberatkan faktor-faktor tersebut menjadi 3 (tiga) aspek penting yaitu yang berhubungan dengan:

1) Sifat-sifat operasional dari software (*Product Operation*).
2) Kemampuan software dalam menjalani perubahan (*Product revision*).
3) Daya adaptasi atau penyesuaian software terhadap lingkungan baru (*ProductTransition*).

Dalam penelitian ini penulis hanya membahas satu faktor/dimensi yang berkaitan dengan sifat-sifat operasional software, yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Correctness,* yakni sejauh mana suatu *software* memenuhi spesifikasi dan *mission objective* dari *user*.
2. *Reliability,* yakni sejauh mana suatu *software* dapat diharapkan untuk melaksanakan fungsinya dengan ketelitian yang diperlukan.
3. *Efficiency,* yakni banyaknya sumber daya komputerisasi dan kode program yang dibutuhkan suatu *software* untuk melakukan fungsinya.
4. *Integrity*, sejauh mana akses ke *software* dan data oleh pihak yang tidak berhak dapat dikendalikan.

5. *Usability*, usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan *input*, dan mengartikan *output* dari *software*.

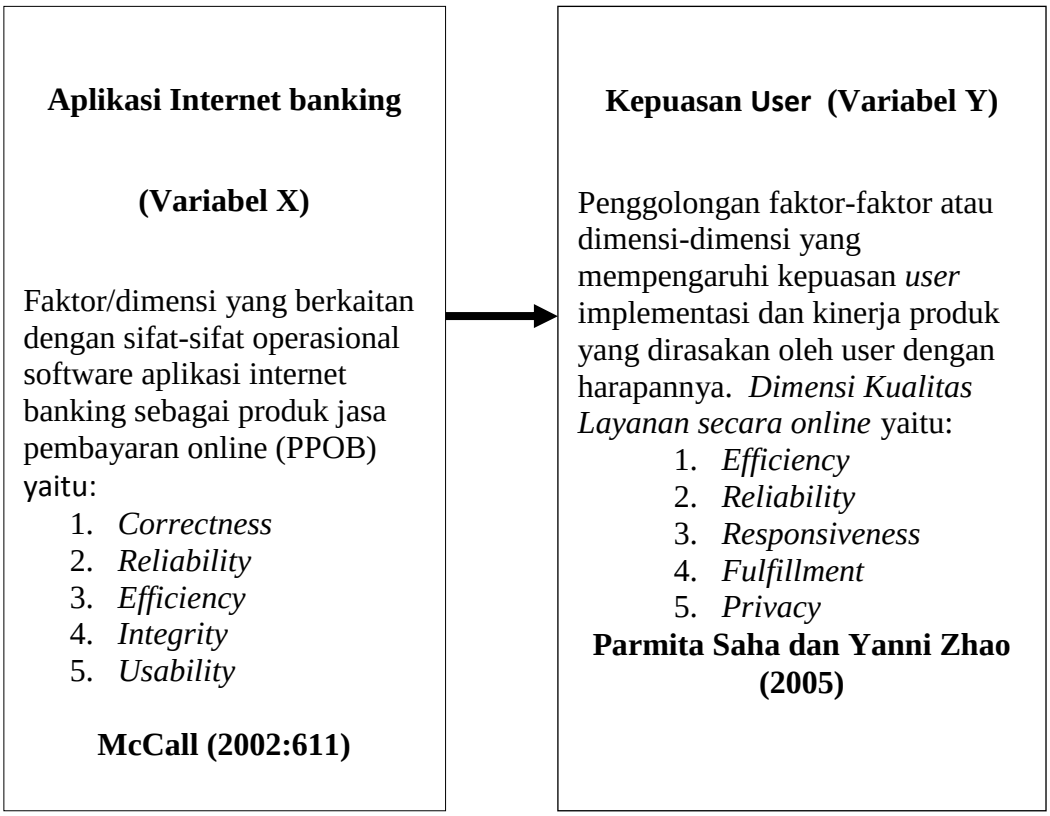
Berdasarkan faktor sifat operasional software aplikasi internet banking penulis melakukan penelitian tingkat kepuasan user (mitra). berdasarkan perspektif user setelah menggunakan aplikasi internet banking BPRKS sebagai media pembayaran online.

(Kotler, 2002) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau kesenangan yang tinggi terhadap suatu layanan produk menciptakan kelekatan emosional terhadap produk atau merk tertentu pula, bukan hanya kesukaan atau preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi tetap menggunakan produk tersebut.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Parmita Saha dan Yanni Zhao dalam jurnal "Relationship Between Online Service Quality And Customer Satisfaction" (2005) dalam penelitian ini dapat dirumuskan apakah faktor-faktor yang diambil oleh penulis secara bersama-sama maupun parsial mempengaruhi mempengaruhi kepuasan pemakainya. Untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) dalam menggunakan *aplikasi internet banking* yaitu:

1. Efficiency adalah Kemampuan dari pelanggan untuk sampai ke sebuah website, dan menemukan produk dan informasi apa mereka diinginkan yang terkait dengan itu.
2. Reliability adalah Fungsi teknis dari situs, Informasi yang diberikan adalah akurat.
3. Responsiveness adalah Kemampuan e-tailers (layanan custumer service) untuk memberikan yang sesuai informasi kepada pelanggan ketika masalah terjadi, kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. Fulfillment adalah Akurasi pelayanan terhadap janji, memberikan produk dalam waktu yang dijanjikan.
5. Privacy adalah Informasi pribadi tidak dibagi, informasi data kartu aman.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, penulis menuangkan paradigm penelitian dalam bentuk skema kerangka pemikiran sebagai berikut



Gambar 1.1.
Paradigma kerangka pemikiran

1.4.2. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang diberikan peneliti yang diungkapkan dlam pernyataan yang akan ditliti. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dituangkan diatas, penulis

merumuskan hipotesis sebagai berikut: “APLIKASI INTERNET BANKING BERPERAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MITRA USAHA PT. BPRKS BANDUNG”.

1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data untuk kemudian di analisa terkait kepuasan nasabah terhadap fitur layanan di internet banking PT. BPRKS Bandung. Sehingga permasalahan yang ada dapat di uji kebenaran nya untuk mendapatkan pemecahan masalah yang terkait dengan kepuasan nasabah. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan sebagai studi banding dengan hal-hal yang dipelajari selama perkuliahan. Maksud penelitian ini juga untuk mengetahui peranan aplikasi internet banking, serta hubungannya dengan kepuasan *mitra usaha* di PT. BPR karyajatnika sadaya Bandung.

1.5.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari pelaksanaan kegiatan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a) Untuk mengetahui bagaimana sistem aplikasi internet banking yang sedang berjalan di PT. BPRKS Bandung.
b) Untuk mengetahui bagaimana tanggapan *mitra usaha* atas implementasi aplikasi internet banking di PT. BPRKS Bandung dan permasalahan apa saja yang yang sering di hadapi.
c) Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan *mitra usaha* setelah menggunakan *aplikasi internet banking PT. BPRKS* Bandung sebagai media pembayaran online terhadap fasilitas internet banking yang diberikan.

d) Untuk mengetahui bagaimana peranan aplikasi internet banking terhadap kepuasan Mitra usaha PT. BPRKS.

1.6. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah untuk mengetahui Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas *internet banking* yang diberikan oleh PT. BPRKS. Mengetahui kinerja PT. BPRKS menurut pandangan konsumen berkenaan dengan fasilitas internet banking.

1.6.1. Kegunaan Akademis

a) Bagi Pengembang Ilmu, dapat menjadi pembanding antara ilmu manajemen dan ilmu Informatika, sehingga menjadi sebuah masukan dalam memajukan ilmu Sistem Informasi perbankan.
b) Bagi Peneliti Lain, diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti maupun kepada akademis yang akan mengambil penelitian dalam referensi tugas akhir atau skripsi.
c) Bagi Peneliti Menambah wawasan mengenai penelitian kinerja Aplikasi Internet Banking PT.BPRKS Mengetahui kekurangan-kekurangan dalam menjalankan suatu sistem informasi Internet banking dan mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi ini.

1.6.2. Kegunaan Praktis

a) Kegunaan bagi Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi atas implementasi sistem aplikasi internet banking dalam menentukan arah kinerja system internet banking, serta dapat sebagai sumber informasi dalam menentukan arah

kebijakan dan strategi keputusan dalam mencapai target-target yang di tetapkan oleh pihak bank dalam mengembangkan fitur-fitur internet Banking.

b) Bagi nasabah

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman tentang sistem informasi tersebut sehingga dapat memotivasi para nasabah dalam melakukan transaksi secara benar. Untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan system Internet banking itu sendiri

1.7. Batasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas, maka penulis menganggap perlu adanya batasan masalah yaitu :

a. Penelitian dilakukan terhadap nasabah yang terdaftar sebagai mitra usaha loket pembayaran online PT. BPRKS dengan menggunakan fasilitas Internet Banking, yang terdaftar di cabang leuwipanjang kota bandung. Aktif melakukan transaksi secara rutin setiap bulannya.
b. Fitur transaksi yang akan di bahas adalah transaksi pembayaran dan pembelian.
c. Jumlah sampel yang di ambial sebanyak 117 sampel, periode terdaftar sampai dengan bulan September tahun 2011.

1.8. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian di lakukan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Bandung cabang leuwipanjang yang dilakukan Dalam kurun waktu bulan September sampai dengan November tahun 2011. Adapun jadwal penelitiannya seperti terlihat pada tabel 1.2. di berikut ini.

Table 1.2.
Rencana kerja dan waktu penelitian

NO	Aktivitas	Sept				Okto				Nov				Des				Jan				Feb			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan roposal																								
2	Survei Objek penelitian																								
3	Pengambilan Data																								
4	Bimbingan																								
5	Seminar																								
6	Pengolahan Data																								
7	Sidang																								