

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. “Bank konvensional dapat didefinisikan seperti pada pengertian bank umum pada pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No. 10 tahun 1998 dengan menghilangkan kalimat dan atau berdasarkan prinsip syariah”, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”. (<https://m.hukumonline.com>)

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (“Bank Jatim”) didirikan atas nama “PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur berdasarkan akta notaris No. 91 tanggal 17 Agustus 1961 dari Anwar Mahajudin. Sesuai dengan UU No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok bagi Bank Pembangunan Daerah, yang mengharuskan pembentukan Bank Pembangunan Daerah didasarkan pada Peraturan Daerah Kota, oleh karena itu Pemerintah Kota I Jawa Timur mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Nomor 2 tahun 1976 Berdasarkan Peraturan Daerah Kotamadya tersebut, nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Bank memulai operasi komersialnya sesuai dengan Surat

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-4-5 pada tanggal 15 Agustus 1961". (www.bankjatim.co.id)

Peran terpenting Bank berperan serta dalam mengembangkan pertumbuhan ekonomi regional dengan menyediakan akomodasi bagi usaha skala kecil dan menengah untuk mencapai laba yang sesuai. Demikian halnya Bank Jatim Cabang Sumenep yang mampu berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi daerah Kab. Sumenep. Prioritas kegiatannya mengumpulkan meminjamkan dana dan memberikan layanan perbankan lainnya.

Penelitian ini memakai objek penelitian pada Kantor Cabang Sumenep. "Kabupaten Sumenep termasuk dalam wilayah Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Sumenep terdiri dari 27 wilayah kecamatan, 332 desa / kelurahan dengan luas wilayah keseluruhan mencapai 2,093.47 km². Pusat pemerintahan kabupaten berada di Kota Sumenep tepatnya di Kecamatan Kota Sumenep". "Penduduk di Kabupaten Sumenep pada tahun 2018 mencapai 1.061.211 jiwa, yang terdiri laki-laki sebanyak 504.71 jiwa dan perempuan sebanyak 556.50 jiwa. Dengan luas wilayah sekitar 2.093,47 km² , setiap km² ditempati penduduk sebanyak 512 orang pada tahun 2018". (www.sumenepkab.bps.go.id)

Bank Jatim Cabang Sumenep didirikan pada 21 Maret 1991 dan mulai beroperasi pada 17 Agustus 1991, beralamat di Jl. Trunojoyo No. 49, Gedung Batuan, Labengseng, Kolor, Sumenep, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur. Dengan jumlah karyawan 82 orang yang

menyebar di Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Payment Point dan Kantor Kas. Awalnya Bank Jatim Cabang Sumenep mempunyai 2 kantor kas yaitu Kantor Kas Pasongsongan, Kantor Kas PEMDA, pada awal tahun 2019 Bank Jatim Cabang Sumenep Mendirikan 2 Kantor Kas yaitu Kantor Kas Lenteng dan Kantor Kas Kalianget, satu Kantor Cabang Pembantu di Pragaan, dua Kantor Paiment Point yaitu di RSUD Moh Anwar Sumenep dan di Universitas Wiraraja Sumenep. Bank Jatim Cabang Sumenep memiliki beberapa produk untuk membantu transaksi keuangan masyarakat atau nasabah di sumenep salah satunya *E-banking* diantaranya *Internet banking*, *Mobile banking*, *Sms banking* dan *ATM* bisa dipergunakan selama 24 jam.

Seiring dengan persaingan bisnis semakin meningkat dan perkembangan teknologi saat ini sangat pesat membuat hadirnya aplikasi bisnis yang berbasis IT yaitu *E-banking*. *E.banking* produk bank yang melakukan layanan jasa bank yang memberikan informasi, melancarkan komunikasi dan menggunakan transaksi layanan perbankan melalui jaringan internet. *E-banking* membuka peluang, dan program baru bagi perbankan, diimana Bank Jatim Cabang Sumenep mendapatkan tantangan dan kesempatan yang baru .

E-banking mampu meluncurkan strategi produk yang berinovasi daripada membangun outlet ATM. Namun *E-banking* juga dapat memberikan peluang terjadinya kejahatan. Persoalan keamanan data kerap kali dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka mengaplikasikan

layanan *E-banking* bank jatim cabang suemnep. Bank yang dapat memberikan rasa nyaman dan keyakinan akan mendapatkan kepercayaan dari nasabah-nasabahnya.

Kepercayaan dapat menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah Ketika Bank Jatim Cabang Sumenep mampu memberikan layanan yang aman terhadap nasabahnya maka pihak bank akan mendapatkan kepercayaan tersebut. Kepercayaan mengenai layanan berbasis teknologi salah satunya *E-banking* akan menentukan keputusan nasabah untuk melakukan atau bertransaksi kembali menggunakan sistem ini. *E-banking* memiliki keuntungan yang bisa dioperasikan kapan dan dimana saja. Dengan memanfaatkan perintah melalui teknologi salah satunya *handphone* yang dimiliki nasabah, dapat melakukan transaksi perbankan secara langsung secara efektif dan efisien tidak harus ke kantor bank atau ke ATM (“kecuali untuk mengambil uang tunai”). Bank Jatim Cabang sumenep memberikan fasilitas *Internet banking*, *sms banking* dan *mobile banking* demi memperoleh nasabah yang loyal terhadap penggunaan layanan jasa perbankan.

Ketika persaingan bisnis semakin menisemakin meningkat layanan terhadap nasabah akan menjadi semakin penting sehingga standar kualitas pelayanan akan menyesuaikan dengan tuntutan perubahan lingkungan bisnis untuk memenuhi kebutuhan nasabah agar bank terus eksis sampai masa mendatang. Standar kualitas pelayanan dibuat sebagai

pedoman untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah sesuai layanan terkini yang berlaku pada industri perbankan. Kualitas layanan haruslah dilaksanakan dan menjadi tanggung jawab semua pegawai dalam organisasi yang ada pada Bank Jatim Cabang Sumenep demi mendapatkan loyalitas nasabah, mencapai tujuan dan keberhasilan bisnis bank.

Loyalitas nasabah suatu aset yang sangat penting dan berpengaruh bagi bank, mempertahankan nasabah yang loyal harus memperoleh prioritas yang lebih besar dibandingkan berusaha untuk memperoleh nasabah baru. Tantangan terhadap pihak Bank Jatim Cabang Sumenep untuk mendapatkan nasabah yang loyal, dikarenakan pemilihan bank banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Salah satunya adanya kantor kas atau cabang pembantu disetiap kecamatan yang ada di daerah Kab. Sumenep seperti halnya Bank BUMN lainnya .

Bank Jatim cabang juga sumenep juga harus mengubah pola pikir dan pola tindak dari nasabah untuk menggunakan fitur atau layanan *Ebanking* Bank Jatim. Semakin banyaknya bank yang berinovasi terhadap layanan *E-banking* dan semacamnya melahirkan persaingan yang kompetitif antar bank. Kemudahan kepercayaan, layanan dan layanan yang dipromosikan oleh penyedia jasa perbankan khususnya Bank Jatim Cabang Sumenep harus selalu berinovasi agar dapat menjamin suatu kemajuan atau ke berlangsungan perbankan dalam waktu jangka panjang.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti memiliki ketertarikan untuk mencari variabel yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah . Oleh karenanya judul yang diteliti dalam penelitian kali ini yaitu **“PENGARUH PENGGUNAAN *E-BANKING*, KEPERCAYAAN (*TRUST*), DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JATIM CABANG SUMENEP”**

1.2. Rumusan Masalah

- 1.2.1. Apakah Penggunaan *E-Banking*, Kepercayaan (*Trust*), serta Kualitas Pelayanan ada pengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah?
- 1.2.2. Apakah Penggunaan *E-Banking*, Kepercayaan (*Trust*), serta Kualitas Pelayanan ada pengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah?
- 1.2.3. Variabel mana yang paling berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Untuk mengetahui Penggunaan *E-Banking*, Kepercayaan (*Trust*), serta Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah.
- 1.3.2. Untuk mengetahui Penggunaan *E-Banking*, Kepercayaan (*Trust*), serta Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah.

1.3.3. Untuk mengetahui Variabel mana yang paling berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi. Baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu :

1.4.1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat, untuk dijadikan sebagai informasi dan mengembangkan teori dalam memudahkan khususnya penggunaan *E-Banking*, meningkatkan Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan yang dilakukan pada Bank Jatim Cabang Sumenep.

1.4.2. Kontribusi Praktis

Sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan dan pengambilan kebijakan selanjutnya dan juga peramalan jangka panjang untuk kesuksesan bank di masa mendatang.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini akan dibahas dalam penulisan ini yaitu, penelitian hanya membahas tentang Penggunaan *E-banking*, kepercayaan (*Trust*) dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada nasabah Bank Jatim Cabang Sumenep.