

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pentingnya teknologi informasi dalam bisnis tidak diragukan lagi. Banyak perusahaan di dunia berkeinginan untuk mengubah dirinya menjadi pembangkit daya (*power house*) bisnis global melalui berbagai investasi besar dalam *e-business*, *e-commerce*, dan usaha Teknologi Informasi (TI) lainnya yang global. Jadi terdapat kebutuhan yang nyata bagi para manajer bisnis dan praktisi bisnis untuk memahami bagaimana mengelola fungsi organisasi yang penting ini (Chopipah, 2013).

Begitupun dalam menjalankan bisnis perbankan, teknologi adalah suatu faktor yang mempengaruhi perkembangan dunia perbankan disetiap negara. Banyak sekali produk-produk layanan perbankan yang telah memanfaatkan teknologi, sehingga seolah-olah fungsi bank dapat dibawa kemana saja, contohnya diciptakan kartu ATM, kartu kredit dan adanya layanan telepon dengan *phone banking* dan *short message service (sms) banking* (Huda dan Wahyuni, 2013).

Dalam penelitian ini difokuskan untuk meneliti layanan telepon yang ditawarkan oleh bank Sumsel Babel Palembang dalam menciptakan nilai lebih bagi nasabah dalam bertransaksi, yaitu *sms banking*. Untuk menciptakan nilai lebih tersebut maka harus diperhatikan kualitasnya, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi pelanggan (Usnar, 2012).

Kualitas pelayanan merupakan evaluasi koqnitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan (Lovelock *et al*, 2005:96). Banyak cara untuk mengukur kualitas pelayanan. Yang sering digunakan adalah konsep *ServQual* yang dikembangkan oleh Parasuraman (1990) dalam Khadafi (2008) yaitu dengan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan

empathy. Jika kualitas baik dan kepuasan dari harapan keduanya terpenuhi maka akan tercipta loyalitas nasabah (Huda dan Wahyuni, 2013).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas adalah apakah kualitas layanan *SMS Banking* masih dapat mempengaruhi perilaku nasabah pada Bank Sumsel-Babel Palembang sehingga nasabah masih memiliki keinginan untuk tetap menggunakan layanan *SMS Banking* setelah adanya layanan yang lebih baik.

1.3 Batasan Masalah

Bidang kajian yang dilakukan dalam penelitian cukup luas, maka harus diberikan batasan-batasan masalah untuk menghemat waktu dan biaya penelitian.

Berikut batasan-batasan masalah dalam penelitian:

1. Penelitian menggunakan metode *Service Quality*.
2. Lingkup penelitian dilakukan pada nasabah Bank Sumsel Babel Palembang.
3. Penelitian hanya berkaitan dengan transaksi yang terdapat pada *SMS Banking*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan *SMS Banking* terhadap perilaku nasabah sehingga masih dapat dimanfaatkan oleh nasabah pada bank Sumsel Babel Palembang dalam membantu melakukan berbagai transaksi yang ada didalam *SMS Banking* dengan menggunakan metode *Service Quality*.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak seperti berikut:

a. Bagi pihak Bank

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini bagi pihak bank adalah mendapatkan informasi penggunaan layanan *SMS Banking* dalam bertransaksi, sehingga layanan *SMS Banking* masih dapat dipertahankan oleh bank untuk memberikan pelayanan yang mudah bagi nasabah sehingga menjadi bahan upaya meningkatkan kinerja bank pada pasarnya dalam dunia globalisasi saat ini.

b. Bagi pihak Nasabah

Manfaat yang diharapkan bagi pihak nasabah adalah dapat memberikan tambahan informasi yang didapat dalam memanfaatkan layanan *SMS Banking*. Kemudian bagi nasabah yang belum menggunakan layanan *SMS Banking* dapat mengetahui kegunaan serta fungsi *SMS Banking*, sehingga dapat dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari untuk membantu berbagai transaksi yang dilakukan nasabah pada bank tersebut.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab awal ini akan menjelaskan mengenai latar belakang, dan permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan berisi tentang teori-teori dasar dan tinjauan pustaka yang akan digunakan sebagai landasan dan acuan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan berisi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, model penelitian dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan. Data-data penelitian berdasarkan hasil kuesioner dan teori-teori yang telah ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan membahas mengenai kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan agar bermanfaat dimasa yang akan datang serta sebagai penutup keseluruhan penelitian ini.