

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat didirikan berdasarkan Peraturan Daerah No. 1 Tahun 1963 dengan bentuk hukum Perusahaan Daerah. Ijin usaha dikeluarkan oleh Menteri Urusan Bank Sentral/Gubernur Bank Indonesia dengan Surat Keputusan No. 44/63/Kep/MUBS/G tanggal 28 November 1963, peresmianya dilakukan pada tanggal 15 April 1964. Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, Menteri Keuangan Republik Indonesia memberikan ijin usaha Bank Pembangunan Daerah (BPD) sesuai surat No. S-841/MK.071/1993 tanggal 18 Agustus 1993.

Pada tahun 1999 berdasarkan Perda No. 1 tanggal 2 Februari 1999 terjadi perubahan status hukum BPD Kalbar dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas serta perubahan nama menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat dengan *call name* Bank Kalbar melalui Akta Notaris Widiyansyah, SH No. 81 tanggal 23 April 1999 dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman pada tanggal 5 Mei 1999 No. C2-8229 HT.01.01 tahun 1999 dan diumumkan dalam Berita Negara No. 56 tanggal 13 Juli 1999. Tanggal 7 Mei 1999, Bank Kalbar mengikuti Program Rekapitalisasi Perbankan. Pada tanggal 30 Juli 2004, Bank Kalbar menyelesaikan program rekapitulasi, disertai pembelian kembali kepemilikan saham yang dimiliki Pemerintah Pusat oleh Pemerintah Provinsi, Kabupaten dan Kota se-Kalimantan Barat.

Desember 2005, Bank Kalbar melakukan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah dengan membuka Kantor Bank Kalbar Cabang Syariah Pontianak berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. SK/246/DIR Tahun 2005 tanggal 9 Desember 2005 dan telah mendapat ijin dari Bank Indonesia Pontianak melalui surat No. 7/24/DPwBz/DWBz/Ptk tanggal 1 Desember 2005 perihal Ijin Pembukaan Kantor Bank Kalbar Cabang Syariah.

Jaringan pelayanan Bank Kalbar tersebar di seluruh wilayah Kalimantan Barat dan juga di Jakarta Pusat, terdiri dari 1 Kantor Pusat, 21 Kantor Cabang, 59 Kantor Cabang Pembantu, 1 Unit Usaha Mikro, 58 Kantor Kas, 22 Kas Mobil, 63 Payment Point, 65 Layanan Syariah, 208 mesin ATM, dan 14 Mesin CDM.

Untuk memberikan layanan terbaik kepada para nasabah, Bank Kalbar telah membuka Layanan Ekstra di Kantor Kas A. Yani Mega Mall Pontianak, yang akan melayani nasabah mulai Hari Senin s/d Minggu serta Hari Libur Nasional dari pukul 10.00 WIB hingga pukul 22.00 WIB. Selain itu, Bank Kalbar juga memiliki jaringan ATM yang telah terintegrasi dengan ATM Bersama dan ATM MEPS (Malaysian Electronic Payment System) sehingga kartu ATM Bank Kalbar dapat digunakan untuk bertransaksi di seluruh mesin ATM di Indonesia yang berlogo ATM Bersama dan juga di Malaysia yang berlogo BankCard. Nasabah Bank Kalbar juga dapat menggunakan kartu ATM Bank Kalbar di seluruh mesin ATM yang berlogo ATM Club dan logo Bank Kalbar untuk mengakses semua fitur ATM seperti halnya bertransaksi di ATM milik Bank Kalbar, antara lain informasi saldo, penarikan tunai, transfer, pembelian voucher pulsa kartu prabayar, pembayaran tagihan kartu pasca bayar, pembayaran rekening listrik, telepon, asuransi dan TV berlangganan.

Kini jaringan ATM Bank Kalbar juga telah terkoneksi dengan jaringan ATM Prima, sehingga kartu ATM Bank Kalbar dapat digunakan di seluruh terminal ATM Bank yang berlogo PRIMA termasuk ATM Prima BCA. Selain itu, kartu ATM Bank Kalbar juga telah dapat digunakan sebagai kartu debit di semua mesin EDC di berbagai merchant yang berlogo PRIMA Debit.

1.1.2 Sejarah Perusahaan

Bank Kalbar berdiri pada tanggal 15 April 1964 dengan nama Bank Pembangunan Daerah (BPD) Kalimantan Barat melalui Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1963 dengan bentuk hukum sebagai perusahaan daerah. Izin usaha dikeluarkan oleh Menteri Urusan Bank Sentral/Gubernur Bank Indonesia dengan Surat Keputusan No. 44/63/Kep/MUBS/G tanggal 28 Nopember 1963.

Tahun 1999 merupakan tonggak sejarah baru bagi Bank Kalbar, di mana berdasarkan Perda No. 1 tanggal 2 Februari 1999 terjadi perubahan status hukum Bank Kalbar dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas yaitu dengan Akta Notaris Widiyansyah, SH No. 81 tanggal 23 April 1999 dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman pada tanggal 5 Mei 1999 No. C2-8229 HT.01.01 Tahun 1999 dan diumumkan dalam Berita Negara No. 56 tanggal 13 Juli 1999.

Nama BPD KALBAR berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat yang disingkat menjadi PT Bank Kalbar dengan nama panggilan Bank Kalbar. Berbagai keunggulan dimiliki Bank Kalbar sehingga tetap eksis di tengah persaingan yang semakin kompetitif. Antara lain pemegang saham/pemilik Bank Kalbar 100% terdiri dari Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota se-Kalimantan Barat. Dengan demikian masyarakat Kalbar merasa memiliki dan ikut bersama-sama membangun serta mengembangkan Bank Kalbar.

1.1.3 Logo Perusahaan



Gambar 1.1

Logo Perusahaan

Sumber : <https://seeklogo.com/images/B/bank-kalbar>

Logo Bank Kalbar memiliki bentuk yang sederhana namun keren. Terdiri dari gambar daun yang melambangkan alam Kalimantan barat yang kaya akan sumber daya alam. Selain itu, terdapat gambar buah kelapa sawit yang melambangkan salah satu komoditas unggulan dari Kalimantan barat.

1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

A. Visi

Menjadi bank pilihan utama masyarakat yang berkinerja dan berdaya saing tinggi serta terdepan dalam layanan

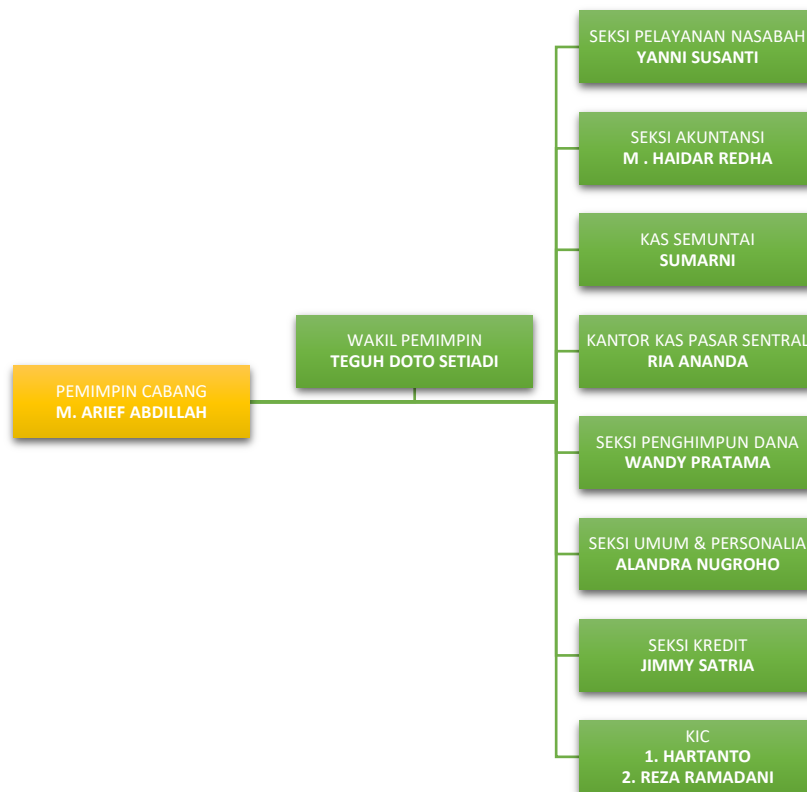
B. Misi

1. Memberikan layanan yang optimal dengan memberi solusi keuangan yang bernilai tambah bagi nasabah melalui penciptaan rencana aksi keuangan berkelanjutan (*Sustainable Finance*)

2. Ikut berperan aktif memberikan kontribusi perkembangan perekonomian daerah dan nasional
3. menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan untuk berkarya dan berprestasi
4. menjadi perusahaan yang memiliki tata kelola yang baik dan berbasis resiko

1.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Adapun struktur organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat Cabang Sanggau sebagai berikut :



Gambar 1.2

Struktur Bank Kalbar Cabang Sanggau

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2023

Dalam Susunan organisasi diatas dapat disimpulkan bahwa Bank Kalbar Cabang Sanggau di pimpin oleh Bapak M. Arief Abdillah yang di bantu oleh beberapa kepala Seksi Bidang untuk membantu perusahaan agar mencapai tujuannya.

1.1.6 Produk Atau Layanan

Adapun Produk-Produk PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat adalah sebagai berikut:

- a. Produk
 1. Tabungan Simpeda
 2. Tabungan Taserna
 3. TabunganKu
 4. Tabungan BEKAL & SISWA
 5. Deposito
 6. Giro
- b. Layanan
 1. Layanan Syariah

1.2 Latar Belakang Masalah

Seperti yang kita ketahui, Perkembangan Teknologi *Digital Marketing* saat ini semakin berkembang seiring berjalannya waktu yang membuat segala sesuatu menjadi lebih mudah karena adanya pengembangan teknologi *Digital Marketing* yang semakin meningkat. Menurut Saputra et al. (2020, p. 1) *Digital Marketing* merupakan salah satu media yang saat ini sedang banyak diminati oleh masyarakat serta sebagai pendukung dalam kegiatan sehari hari secara perlahan lahan banyak masyarakat yang mulai meningkatkan *car marketing* yang konvensional dan beralih kepada *digital marketing*. *Digital Marketing* itu

sendiri mempunyai arti memasarkan atau mempromosikan sebuah brand dan produk melalui dunia digital atau internet.

Di era serba digital ini pemasaran lewat media digital memang sangat penting, ditambah dengan hadirnya pandemic Covid-19 dan new normal yang dimana teknologi digital, internet atau media sosial sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat dimasa pandemic atau new normal seperti saat ini teknologi digital memegang peranan sangat penting dalam berbagai kegiatan penyeluran informasi, komunikasi, pekerjaan, hingga pelajaran, dimana layanan tersebut menjadi lebih mudah. Masyarakat diluar rumah yang dibatasi sehingga masyarakat kebanyakan berada di dalam rumah menyebabkan munculnya usaha provider telekomunikasi.

Mendukung perkembangan tersebut teknologi informasi dan penjualan online layanan yang disediakan oleh pihak perbankan juga mengalami evolusi. Semua bank di Indonesia menyediakan layanan mobile banking untuk para nasabahnya. Menurut Ahmadi dalam Filbert dan Wulandari (2018) *e-commerce* merupakan aktifitas pembelian dan penjualan melalui jaringan internet dimana pembeli dan penjual tidak bertemu secara langsung, melainkan berkomunikasi melalui media internet. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya. Oleh karena itu kini bank-bank yang ada di Indonesia cenderung menginvestasikan dananya untuk perkembangan teknologi. Hal ini dapat dilihat dari data OJK yang mencatat bahwa investasi bank-bank yang ada di Indonesia untuk teknologi meningkat menjadi Rp 7,74 Triliun per September 2018 dari yang sebelumnya hanya Rp 6,06 triliun per September 2016.

Mobile Banking yang dibuat oleh bank untuk memudahkan kita dalam melakukan transaksi karena dilakukan menggunakan media elektronik yang disambungkan dengan jaringan internet untuk dapat mengaksesnya. Menurut Tampubolon, 2009 dalam (Indah, 2016), *e-banking terdiri dari ATM, Phone Banking, internet banking, sms banking*

dan *mobile banking*. Dalam perkembangannya, *e-banking* dipertimbangkan menjadi suatu strategi yang nantinya dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produktifitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih baik, karena *e-banking* ini memudahkan penggunaanya dalam melakukan transaksi *online* dimana para pengguna dapat melakukan pembayaran atau transaksi apapun seperti mengecek saldo, pembelian dan jika kita mempunyai deposito juga dapat dilihat tanpa harus pergi keluar rumah, sehingga dapat menghemat waktu.

Berdasarkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah pengguna *mobile-banking* meningkatkan sebesar 270%, dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Jumlah ini meningkat seiring adanya perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi *digital* untuk melakukan aktivitas perbankan.



Gambar 1.3

Tampilan Landing Page Bank Kalbar Mobile

Sumber : <https://gencil.news/wp-content/uploads/2020/11/BANK-KALBAR-NEW.png>

Dalam memberikan kemudahan serta kenyamanan kepada nasabah layanan *Mobile Banking* yang di sediakan oleh bank kalbar terdapat beberapa fitur yang memudahkan para nasabah salah satunya adalah pembayaran Pajak Daerah Kalimantan Barat seperti PBB,BPHTB, Pajak MPN, E-samsat. Ketersediaan fitur dipilih karena kelengkapan fitur merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi dan layanan yang tidak bertatap muka dengan teller. Kualitas layanan dipilih karena saat ini para perusahaan jasa berlomba-lomba menawarkan pelayanan yang beragam dan terbaik untuk meningkatkan nilai kegunaannya. Kepercayaan dipilih karena menggunakan layanan *Mobile banking* tidak berarti bahwa bebas dari risiko, pada dasarnya transaksi *Mobile banking* semakin meninggalkan transaksi berwujud fisik dan mengedepankan transaksi yang semakin fana.

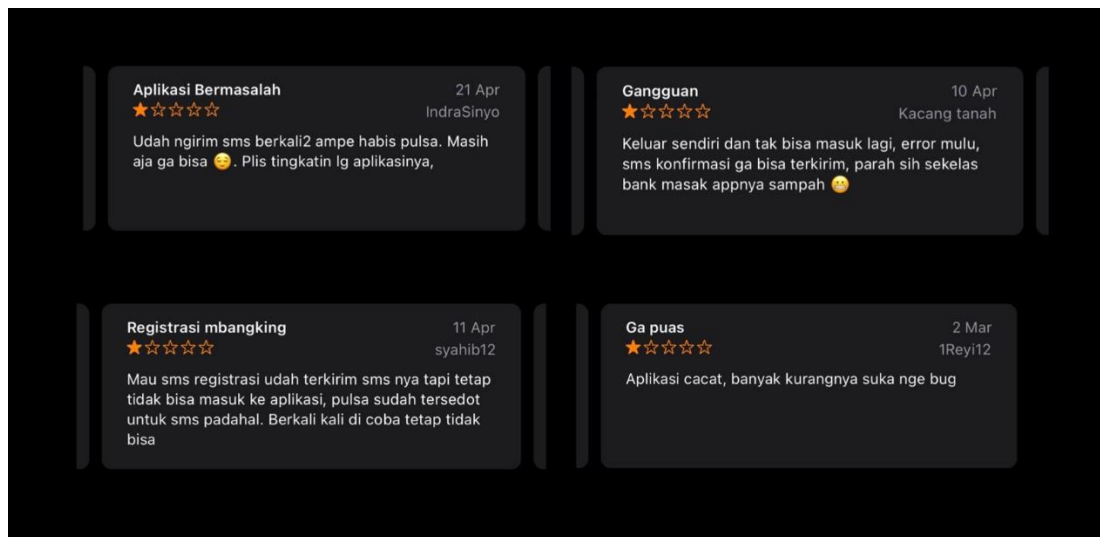


Gambar 1.4

Menu Pembayaran Bank Kalbar

Sumber : Data Internal, Perusahaan

Berdasarkan gambar diatas tampilan fitur *Mobile Bank Kalbar* yang lengkap membuktikan bahwa Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat telah melakukan dan menerapkan kualitas layanan yang dimana mengembangkan pelayanan terhadap nasabah secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang. Adanya fasilitas layanan yang diberikan oleh Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat berupa aplikasi *Mobile Bank Kalbar* kepada nasabah merupakan hal yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi melalui *smartphone*. Terwujudnya layanan elektronik yang dilakukan oleh Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat untuk nasabah amaka kepuasan pelanggan akan meningkat karena pelayanan yang diberikan oleh Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat sesuai dengan perkembangan saat ini, namun kepuasan yang dirasakan oleh pengguna *Mobile Bank Kalbar* masih kurang memuaskan sehingga ada beberapa keluhan yang dilontarkan oleh nasabah terhadap penggunaan *Mobile Bank Kalbar* berikut ini :

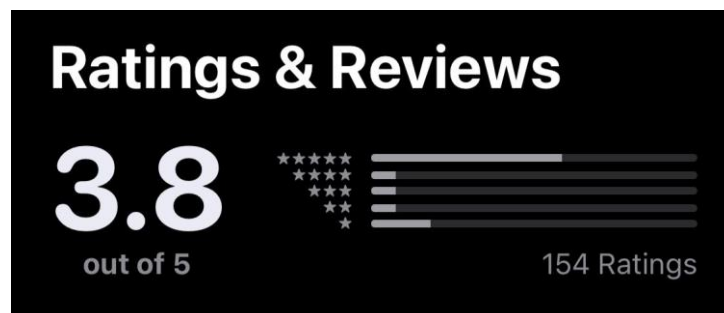


Gambar 1.5

Ulasan Pengguna Pada Aplikasi *Mobile Bank Kalbar* di APPSTORE

Sumber: <https://apps.apple.com/id/app/mobile-banking-bank-kalbar/id1133507836>

Dari beberapa komentar diatas pengguna *Mobile Bank Kalbar* memiliki beberapa kendala dalam tampilan seperti *User Experince (UX)* yang belum baik. Yang dimana tampilan utama utama pada aplikasi terkesan sangat monoton,sebaiknya aplikasi dapat di design dengan tampilan yang menarik namun tetap fungsional dan informatif sehingga mempermudah nasabah dalam mengakses *Mobile Bank Kalbar*. Selain itu ada beberapa sebagian besar fitur *Mobile Bank Kalbar* yang mengharuskan penggunanya untuk memasukan kata sandi dan PIN terlebih dahulu sebelum bertransaksi,meski disisi lain dapat menjamin keamanan data nasabah namun disisi lain juga berpotensi untuk dinilai tidak efisien bagi beberapa pengguna karena dianggap terlalu rumit. Dan setiap ingin melakukan SMS registrasi untuk menggunakan *Mobile Bank Kalbar* erkadang *error* dan seringkali aplikasi logout sendiri sehingga tidak bisa di akses lagi dan harus melakukan registrasi *Mobile Bank Kalbar* agar aplikasi kembali normal.



Gambar 1.6

Ulasan Aplikasi *Mobile Bank Kalbar* Secara Keseluruhan

Sumber : <https://apps.apple.com/id/app/mobile-banking-bank-kalbar/id1133507836>

Selain ulasan tertulis ada juga ulasan secara keseluruhan pada gambar diatas diketahui secara keseluruhan pengguna aplikasi *Mobile Bank Kalbar* mendapatkan rating 3.8 bintang dari 5,0 bintang yang

seharusnya didapat pada *Appstore* yang artinya beberapa pengguna masih belum puas dengan kualitas layanan pada aplikasi *Mobile Bank Kalbar*.

Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan kasus dan uraian diatas saya bermaksud untuk melakukan suatu kajian yang berbentuk penelitian tentang *E-service quality* pada nasabah bank kalbar cabang sanggau menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dengan judul ‘**Analisis E-Service Quality Dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking Menggunakan Metode Important Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Kalbar Cabang Sanggau Tahun 2023).**

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut :

1. Atribut apa saja yang dianggap penting oleh Nasabah ketika menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Kalbar?
2. Atribut apa saja yang dianggap memiliki kinerja bagus oleh Nasabah ketika akan menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Kalbar?
3. Atribut apa saja yang dianggap sesuai antara kepentingan dan kinerja oleh Nasabah ketika menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Kalbar?

1.4 Tujuan Penelitian

berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penelitian ini memiliki tujuan :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Layanan *Mobile Banking* Bank Kalbar.
2. Mengetahui Atribut-Atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Layanan *Mobile Banking* Bank kalbar.

1.5 Manfaat Masalah

Hasil penelitian yang diharapkan dapat memberi sejumlah manfaat diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi bagi yang mengelola aplikasi tersebut untuk memperbaiki kualitas layanan pada aplikasi *Mobile Bank Kalbar* sehingga tercapainya kepuasan pelanggan.

2. Bagi Insitusi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meberikan kontribusi yang besar dan baik agar bisa menambah ilmu dan wawasan mengenai penerapan *eservice quality* dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi semua orang dan sebuah bukti implementasi penelitian dari ilmu yang didapat selama masa.

1.6 Batasan Masalah

Untuk menghindari penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah pada proses penelitian.maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian Layanan *Mobile Banking* Bank Kalbar
2. Variabel penelitian yang dibahas adalah *Customer Satisfaction (e-service quality)*
3. Analisis dibatasi menggunakan *metode importance performance analysis (IPA)*
4. Jangka waktu penelitian januari 2023 – Mei 2023

1.7 Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika pada laporan penelitian ini berisikan setiap bab yang tersusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan penjelasan secara umum mengenai gambaran objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan masalah dan sistematika penulisan laporan penelitian

BAB II PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan penjelasan mengenai dengan berbagai teori yang di jadikan dasar dalam proses penelitian. Penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan analisis jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data dan menganalisis data serta melakukan uji keabsahan data yang di peroleh

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil analisis dari pengolahan data dan pembahasannya, yang disajikan secara sistematis sesuai dengan ruang lingkup penelitian.

BAB V KESEIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas kesimpulan dan saran dari penelitian ataupun pihak terkaitnya agar dapat memberikan manfaat yang baik bagi pihak yang terkait dalam proses penelitian.