

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pentingnya teknologi dan informasi dalam dunia bisnis tidak diragukan lagi, banyak perusahaan di dunia yang 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. Mengelola sistem dan teknologi informasi yang mendukung proses bisnis modern perusahaan saat ini adalah tantangan besar untuk para manajer bisnis dan TI serta para praktisi bisnis (O'Brien, 2005)

Persepsi pemakai (*user*) dalam memandang teknologi informasi semakin baik ditandai dengan sistem yang kemudian dibangun dan dianggap memberikan manfaat dalam membantu perusahaan secara internal dan eksternal. Internal mencakup aktivitas dalam proses bisnis, misalnya membuat surat faktur, surat jalan dan sebagainya. Sedangkan faktor eksternal mencakup strategi bisnis perusahaan yang dibantu oleh teknologi informasi untuk menang dari pesaingnya termasuk untuk mengikat pelanggan.

Automatic teller machine (ATM) telah menjadi alat pembayaran, kartu ATM mencatat transaksi paling tinggi. Pada saat pertama kali diperkenalkan pada tahun 1987 oleh Bank Niaga, fungsi ATM hanya sebatas penarikan tunai. Tapi kini fungsi ATM telah mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran. Melalui ATM nasabah dapat membayar listrik, pajak bumi dan bangunan, telepon,

pulsa *handphone*, pembelian barang dengan angsuran, dan berbelanja kebutuhan sehari-hari. Meningkatnya jumlah pengguna ATM disebabkan oleh banyaknya jumlah ATM dan banyaknya perbankan yang bergabung dalam jaringan ATM. Tren teknologi perbankan masih menjadikan ATM sebagai strategi utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan tidak saja untuk mendapatkan *fee-based income* (penerimaan bank yang berasal dari jasa bank), tetapi juga memperluas jaringan. Bergabung bank-bank dalam jaringan ATM dapat menciptakan sistem pembayaran secara nasional karena pada saat ini bank dapat melakukan transaksi antar bank dengan waktu yang tidak terbatas. Manfaat yang diperoleh dengan adanya jaringan tersebut adalah peningkatan *cost productivity*, sehingga *cost transaction* menjadi lebih mudah dan efisien secara nasional. Manfaat lainnya adalah mengurangi lalu lintas kliring di Bank Indonesia.

Diwaktu kerja yang sibuk, untuk melakukan transaksi perbankan, terutama pengambilan uang secara tunai, pasti akan terjadi antrian. Hal ini menjadikan permasalahan bagi nasabah yang menggunakan jasa perbankan, apalagi di zaman modern ini dimana kemajuan teknologi dibidang elektronika telah banyak memberi manfaat baik bagi masyarakat pada umumnya maupun kalangan perbankan pada khususnya. Layanan jasa perbankan yang cepat dan praktis sangat dibutuhkan sehingga pelayanan dengan sistem tradisional yang memerlukan antrian panjang sudah tidak sesuai. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Untuk kepuasan nasabah terhadap layanan ada dua hal pokok yang saling berkaitan yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan (*perceived quality*).

Nasabah selalu menilai layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Kepuasan nasabah harus disertai dengan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan perbankan yang diperoleh dari bank. Sedangkan loyalitas berkaitan dengan apa yang dilakukan nasabah setelah berinteraksi dalam suatu proses layanan perbankan. Konsep ini menyiratkan bahwa kepuasan nasabah saja tidaklah cukup, karena puas atau tidak puas hanyalah satu bentuk emosi. Disamping itu loyalitas nasabah juga tidak kalah relevannya untuk dianalisis sebab sikap loyal akan timbul setelah nasabah merasakan puas atau tidak puas terhadap layanan perbankan yang diterimanya

Pada BRI Cabang Utama Kupang terdapat 82 unit mesin ATM dan 18 unit mesin *Chas Deposit Machine* (CDM) milik bank BRI yang tersebar hampir di seluruh wilayah kota kupang, 5 diantaranya berada pada kawasan bank BRI cabang utama kupang dengan 3 unit mesin ATM dan 2 unit mesin *Chas Deposit Machine* (CDM). Berdasarkan jumlah mesin ATM yang ada pada bank BRI Cabang Utama Kupang masi saja terjadi antrian pada bagian teller bank, bank BRI Cabang Kupang sendiri telah memberikan fasilitas agar membantu para nasabah lebih mudah dalam melakukan aktivitas transaksi menggunakan mesin ATM, sehingga tidak terjadi lagi antrian pada bagian teller. Pada masa pandemi Covid-19 ini pihak bank sendiri lebih menyarankan agar para nasabah atau debitur lebih memanfaatkan fungsi ATM dalam pengambilan uang, stor tunai dan lain – lain, agar terhindar dari kerumunan yang bisa saja terjadinya penularan virus covid-19 ini.

Sistem keamanan di seluruh ATM menggunakan standar pengamanan best practice oleh perbankan. Mesin ATM juga dilengkapi dengan kamera CCTV,

bahkan ada tim monitoring yang selalu memantau fungsi mesin. Tim ini bertugas selama 24 jam jika terjadi gangguan pada mesin ATM melalui layar monitor, maupun pasokan uang atau kertas print bukti penarikan pada mesin ATM. Sistem keamanan pada ATM walaupun sudah dilakukan oleh perbankan tetapi dalam fenomenanya sering terjadi tingkat kejahatan dengan berbagai motif pada pengguna ATM mulai dari pembobolan rekening bahkan pembobolan pada mesin ATM.

Berikut ini adalah data perkembangan pengguna kartu ATM dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 terlihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Pengguna ATM Selama 5 Tahun Terakhir

Tahun	Jumlah Nasabah (Debitur)	Persentase (%)
2015	48.629	17
2016	52.546	18
2017	59.561	21
2018	61.878	21
2019	66.827	23
Total	289.441	100

Sumber : BRI Cabang Utama Kupang, 2021

Dari Tabel I.I dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2015 jumlah nasabah pengguna kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) sebesar 48.629 nasabah (Debitur), dan pada tahun 2019 jumlah pengguna kartu ATM sebesar 66.827 nasabah (Debitur). Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat terjadi peningkatan penggunaan kartu ATM tiap tahunnya, total keseluruhan pengguna kartu ATM selama 5 (lima) tahun terakhir dari tahun 2015 – 2019 sebesar 289.441 nasabah (Debitur) pengguna Kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) pada PT. Bank BRI Cabang Utama Kupang.

PT. Bank BRI Cabang Utama Kupang dalam meningkatkan pemanfaatan kartu ATM memberikan kenyamanan dan jaminan keamanan bagi nasabah pada saat melakukan transaksi, inovasi produk dan layanan, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan menganut budaya kerja profesional, ramah dan inisiatif serta memiliki peralatan yang modern dengan aplikasi *phone banking* dan *internet banking*.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI (PERSERO) Tbk, di Kupang Nusa Tenggara Timur".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul yang diambil Peneliti tentang Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI (PERSERO) Tbk, di Kupang Nusa Tenggara Timur, Maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kepercayaan terhadap pemanfaatan fungsi ATM bagi nasabah Bank BRI Cabang Utama Kupang?
2. Apakah ada pengaruh daya guna terhadap pemanfaatan fungsi ATM nasabah bank BRI Cabang Utama Kupang ?
3. Apakah ada pengaruh resiko penggunaan terhadap pemanfaatan fungsi ATM nasabah bank BRI Cabang Utama Kupang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan penggunaan ATM terhadap nasabah Bank BRI Cabang Utama Kupang.

2. Untuk mengetahui pengaruh daya guna terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank BRI Cabang Utama Kupang.
3. Untuk mengetahui resiko penggunaan terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah Bank BRI Cabang Utama Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi masyarakat

Sebagai acuan bagi masyarakat dalam pemanfaatan produk/fasilitas yang disediakan perbankan.

1.4.2 Bagi bank BRI

Sebagai bahan masukan atau acuan bagi bank untuk perkembangan fasilitas Perbankan kedepannya serta menjaga loyalitas terhadap nasabahnya.

1.4.3 Bagi lembaga pendidikan

Sebagai bahan informasi dan dapat dijadikan referensi bagi dunia pendidikan kedepannya