BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi mempunyai peran penting bagi perusahaan terutama pada industri jasa terlebih industri perbankan. Banyak perusahaan melibatkan teknologi untuk memberikan layanan yang lebih untuk para pelanggan. Bahkan teknologi menjadi hal yang sangat penting karena kebutuhan akan kecepatan dan kemudahan dalam bertransaksi menjadikan industri perbankan memberikan layanan dengan melibatkan teknologi seperti *internet banking*. *Internet banking* membantu bank untuk membangun dan memelihara hubungan dekat dengan pelanggan mereka, mengurangi operasi dan biaya tetap (Mols, 2000), lebih efisien dan meningkatkan kinerja keuangan (DeYoung et al., 2007). Bank memperkenalkan internet banking sebagai jaminan kepada pelanggan mereka bahwa mereka akan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang kompetitif di masa depan, dalam upaya menghindari kehilangan pelanggan mereka ke cabang-cabang bank asing (Jenkins, 2007). Dari perspektif pelanggan, penelitian telah menunjukkan bahwa konsumen mendapatkan keuntungan dari internet perbankan dalam hal kontrol ditingkatkan, kemudahan penggunaan, dan mengurangi biaya transaksi (Unsal dan Movassaghi, 2001).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan (Rod et al., 2008) pada bank di Selandia Baru. Sehingga pada penelitian saat ini ditujukan untuk mengkaji

dimensi kualitas layanan internet perbankan di Yogyakarta. Secara khusus, penelitian kami memiliki dua tujuan. Pertama, mengidentifikasi tiga kategori konseptual yang berkaitan dengan kualitas layanan *internet banking*, dan menguji hubungan antara: kualitas layanan pelanggan online; kualitas sistem informasi online; dan kualitas produk layanan bank dan kualitas layanan internet banking secara keseluruhan. Kedua, meneliti perbandingan pengaruh dimensi kualitas layanan dengan keseluruhan kualitas layanan internet banking antara Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah.

Untuk itu bisa disimpulkan, berdasarkan latar belakang penulis maka penulis melakukan penelitian dengan judul, **"Analisis Pengaruh Antara Dimensi Kualitas Layanan Dengan Keseluruhan Kualitas Layanan Internet Perbankan di Yogyakarta (Studi Kasus Perbandingan Pada Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah)"**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan pelanggan online berpengaruh terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan pada Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah?
2. Apakah kualitas layanan sistem informasi online berpengaruh terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan pada Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah?

3. Apakah kualitas layanan produk perbankan berpengaruh terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan pada Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah?
4. Apakah terdapat perbedaan pengaruh kualitas layanan pelanggan online terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dengan Bank Mandiri Syariah?
5. Apakah terdapat perbedaan pengaruh kualitas layanan sistem informasi online terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dengan Bank Mandiri Syariah?
6. Apakah terdapat perbedaan pengaruh kualitas layanan produk perbankan terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dengan Bank Mandiri Syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pelanggan online terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan pada Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem informasi online terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan pada Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan produk perbankan terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan pada Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah.

4. Untuk mengetahui perbedaan pengaruh kualitas layanan pelanggan online terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dengan Bank Mandiri Syariah.
5. Untuk mengetahui perbedaan pengaruh kualitas layanan sistem informasi online terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dengan Bank Mandiri Syariah.
6. Untuk mengetahui perbedaan pengaruh kualitas layanan produk perbankan terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dengan Bank Mandiri Syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah dan memperdalam pengetahuaan peneliti dalam memehami kualitas layanan internet banking. Dan menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya
2. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga bagi perusahaan perbankan untuk bahan pertimbangan di dalam usaha meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat tercipta kepuasan pelanggan.
3. Bagi orang lain, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bagi peneliti lainnya yang akan melakukan atau melanjutkan penelitian yang berhubungan dengan judul ini.