

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi sangat mempengaruhi perilaku masyarakat modern, seiring dengan pandangan bahwa teknologi akan semakin memudahkan kehidupan manusia. Oleh karenanya, perkembangan teknologi yang sangat cepat memberikan tantangan bagi para pelaku usaha di seluruh sektor industri untuk beradaptasi demi meningkatkan pelayanan kepada konsumen, dan meningkatkan efisiensi dari aktivitas bisnisnya secara keseluruhan.

Salah satu industri yang sangat terpengaruh oleh perkembangan teknologi adalah industri keuangan dan perbankan. Perubahan gaya hidup masyarakat modern dan diikuti dengan perubahan perilaku konsumen di industri ini menjadi tantangan bagi para pelaku bisnis seperti bank, dalam hal bagaimana bank dapat meningkatkan pelayanan perbankan bagi masyarakat agar dapat menjangkau layanan perbankan dengan mudah, serta dapat melakukan transaksi keuangan dengan cepat dan mudah.

Pengembangan, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai proses, cara, perbuatan mengembangkan. Bila dikaitkan dengan subyek pemerintah, maka pengembangan berarti pembangunan secara bertahap dan teratur yang menjurus ke sasaran yang dikehendaki. Bila dikaitkan dengan obyek “bahasa”, maka diartikan sebagai upaya meningkatkan mutu bahasa agar dapat dipakai untuk berbagai keperluan dalam kehidupan masyarakat modern. Bila dihubungkan dengan “masyarakat” sebagai obyek maka pengembangan didefinisikan sebagai proses kegiatan bersama yang dilakukan oleh penghuni suatu daerah untuk memenuhi kebutuhannya. Pada penelitian ini, pengembangan dikaitkan dengan *electronic channel* sebagai obyek yang dikembangkan, dan secara spesifik didefinisikan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan keuangan dan perbankan melalui *channel* transaksi berbasis elektronik, yang dalam prosesnya meliputi aktivitas pengadaan infrastruktur berupa peralatan fisik (*hardware*), sistem aplikasi (*software*), dan perangkat jaringan dan komunikasi (*network*).

Pengembangan kanal elektronik atau *electronic channel* seperti ATM, internet banking, mobile banking, SMS banking, maupun *electronic channel* lainnya menjadi salah satu solusi bagi bank dalam rangka mempermudah para pengguna jasa layanan perbankan untuk mengelola keuangannya, dalam hal ini sebagai peningkatan layanan terhadap nasabah, sekaligus dapat menjadi jawaban atas tantangan perkembangan bisnis berbasis teknologi yang dihadapi oleh bank. Peningkatan layanan ini berpotensi memberikan dampak secara langsung terhadap *corporate image*, serta memberikan keuntungan tambahan bagi bank untuk meningkatkan *fee-based income*. Selain itu, pengembangan *electronic channel* juga mendukung inisiatif pemerintah dalam mengembangkan sistem pembayaran berbasis elektronik, diantaranya melalui fasilitas transfer dana, transaksi menggunakan kartu (APMK), dan uang elektronik (*emoney*) (Bank Indonesia, 2008).

Sistem pembayaran elektronik berbasis kartu dan uang elektronik saat ini telah menjadi fasilitas yang sangat umum disediakan oleh institusi keuangan dan perbankan baik bank maupun non-bank. Berdasarkan data yang diperoleh dari sumber Bank Indonesia (2016) terkait perizinan sistem pembayaran elektronik, terdapat 119 institusi yang memiliki lisensi penggunaan kartu ATM/Debet (data per November 2016), 30 institusi memiliki lisensi penggunaan kartu kredit (data per Februari 2015), dan 21 institusi memiliki lisensi penggunaan uang elektronik (data per September 2016). Dari jumlah tersebut, 26 dari total 119 institusi pemegang lisensi kartu ATM/Debet dan 1 dari total 21 institusi pemegang lisensi uang elektronik merupakan Bank Pembangunan Daerah atau BPD. Sementara itu, belum ada BPD yang memegang lisensi kartu kredit. Merujuk kepada data perizinan tersebut, BPD menunjukkan performa yang kurang dalam pengembangan sistem pembayaran elektronik.

BPD, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan Umum Bank Pembangunan Daerah, didirikan dengan maksud khusus untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka Pembangunan Nasional. Dari seluruh wilayah di Indonesia, berikut data 10 provinsi yang memiliki tingkat ekonomi dan keuangan tertinggi berdasarkan indikator pinjaman yang diberikan, dikelompokkan berdasarkan BPD setempat:

Tabel 1.1 Statistik Ekonomi dan Keuangan Provinsi Tertinggi Berdasarkan BPD, tahun 2016.

No	Provinsi	Pinjaman yang diberikan (juta)	Aset BPD (juta)
1	DKI Jakarta	1.318.021.534	43.369.357
2	Jawa Barat & Banten	802.264.845	93.078.811
3	Jawa Timur	452.598.717	48.797.202
4	Jawa Tengah	280.265.064	53.982.362
5	Sumatera Utara	174.827.242	29.737.181
6	Riau & Kepri	133.289.943	21.171.287
7	Sulawesi Selatan & Barat	116.636.007	17.258.732
8	Sumatera Selatan & Bangka Belitung	108.205.755	18.476.219
9	Kalimantan Timur	103.059.741	22.525.069
10	Bali	92.374.048	20.954.936

Sumber data: Bank Indonesia periode Agustus 2016, Laporan Keuangan Bulanan Bank DKI periode Agustus 2016, Laporan Keuangan Bulanan Bank Jabar Banten (BJB) periode Agustus 2016, Laporan Keuangan Bulanan Bank Jatim periode Agustus 2016, Laporan Keuangan Bank Jateng periode Agustus 2016, Laporan Keuangan Bank Sumut periode Agustus 2016, Laporan Keuangan Bank RiauKepri periode Agustus 2016, Laporan Keuangan Bank Sulselbar periode Agustus 2016, Laporan Keuangan Bank Sumselbabel periode Agustus 2016, Laporan Keuangan Bank Kaltim periode Agustus 2016, Laporan Keuangan BPD Bali periode Agustus 2016.

Berdasarkan tabel 1.1, Pulau Jawa masih menjadi pusat ekonomi dan keuangan Indonesia. Sejalan dengan program pemerintah dalam rangka pemerataan ekonomi Indonesia, maka penelitian ini difokuskan ke wilayah di luar Pulau Jawa. Masih merujuk ke tabel yang sama, 5 provinsi di luar Pulau Jawa yang memiliki tingkat ekonomi tertinggi dikelompokkan berdasarkan BPD setempat diantaranya Provinsi Sumatera Utara, Provinsi Riau dan Kep. Riau, Provinsi Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat, Provinsi Sumatera Selatan dan Bangka Belitung, dan Provinsi Kalimantan Timur. Masing-masing provinsi tersebut secara berurutan mengelola Bank Sumut, Bank Riau Kepri, Bank Sulselbar, Bank Sumsel Babel, dan Bank Kaltim. Berikut informasi produk dan layanan berbasis elektronik yang telah dan/atau dalam proses pengembangan oleh kelima BPD tersebut:

Tabel 1.2 Produk dan layanan BPD berbasis elektronik

No.	BPD	<i>e-Channel</i>					<i>Network</i>	
		ATM	SMS Banking	Internet Banking	Mobile Banking	Call Center / Phone Banking	ATM Bersama / Prima	VISA
1	Bank Sumut	✓	✓	X	X	✓	✓	X
2	Bank Riau Kepri	✓	✓	X	✓	✓	✓	X
3	Bank Sulselbar	✓	✓	X	X	✓	✓	X
4	Bank Sumsel Babel	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	Bank Kaltim	✓	✓	X	X	✓	✓	X

Sumber data: Produk dan Layanan Bank Sumut, Produk dan Layanan Bank RiauKepri, Produk dan Layanan Bank Sulselbar, Produk dan Layanan Bank Sumselbabel, dan Produk dan Layanan Bank Kaltim.

Berdasarkan tabel 1.2, Bank Sumsel Babel merupakan BPD yang paling inovatif dalam menyediakan produk dan layanan berbasis elektronik, sehingga BPD tersebut dipilih sebagai obyek dalam penelitian ini. Adapun permasalahan yang diperoleh dari hasil studi lapangan di Bank Sumsel Babel pada bulan September 2016 adalah adanya tren penurunan pendapatan pada Triwulan I (Q1) dan Triwulan II (Q2) periode 2014 hingga 2016 yang digambarkan pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3 Data Pendapatan Bank Sumsel Babel

Pos Pendapatan	Jumlah Pendapatan (dalam jutaan rupiah)					
	2014		2015		2016	
	Q1	Q2	Q1	Q2	Q1	Q2
<b>Pendapatan selain bunga</b>	<b>63.567</b>	<b>356.948</b>	<b>47.779</b>	<b>104.352</b>	<b>44.880</b>	<b>88.214</b>
Provisi/Komisi/Fee	4.297	14.276	4.678	10.921	4.385	11.111
Laba (Rugi)	82.667	185.376	103.311	211.059	102.841	201.747

Sumber data: Laporan Keuangan Bank Sumsel Babel Triwulan I dan II tahun 2014, 2015 dan 2016.

Tabel 1.3 menunjukkan adanya penurunan pendapatan selain bunga yang diperoleh Bank Sumsel Babel pada Triwulan I 2016 sebesar 6,07% dibanding Triwulan I 2015, dan pada Triwulan II 2016 kembali mengalami penurunan sebesar 15,46% dari periode yang sama di tahun 2015. Penurunan pendapatan selain bunga tersebut merupakan lanjutan dari penurunan dari periode yang sama di tahun 2015, dimana sebelumnya pada Triwulan I dan Triwulan II 2015 telah mengalami penurunan berturut-turut sebesar 24,84% dan 70,77%. Tren penurunan pendapatan selain bunga tersebut menjadi dasar penelitian ini dilaksanakan di Bank Sumsel Babel, sehingga dapat memberikan alternatif solusi atas permasalahan tersebut melalui perluasan sumber-sumber pendapatan bank dan efisiensi sumber daya, dalam hal ini berupa pengembangan *electronic channel* untuk menyediakan layanan transaksi elektronik bagi nasabah Bank Sumsel Babel.

Selain pengembangan *Electronic Channel*, pendapatan Bank Sumsel Babel juga dikaitkan dengan citra perusahaan atau *Corporate Image*. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Assistant Vice President* bidang Pengembangan Bisnis dan Teknologi Bank Sumsel Babel, penelitian ini perlu didukung dengan penelitian yang lebih spesifik terhadap *Corporate Image*, yaitu bagaimana penilaian nasabah terhadap citra yang dibangun perusahaan. Beliau menguraikan bahwa semakin tinggi *Net Interest Margin* suatu bank, maka *Corporate Image*-nya akan semakin turun. Dan sebaliknya, semakin rendah tingkat *Net Interest Margin* suatu bank, maka *Corporate Image* dari bank tersebut akan semakin bagus. Untuk diketahui, *Net Interest Margin* atau marjin bunga bersih di institusi keuangan atau bank adalah persentase perbedaan antara bunga yang dihasilkan dan bunga yang dibayarkan oleh bank terhadap total aset produktif. Secara ringkas, bank dengan *Corporate Image* yang baik tidak bergantung kepada bunga kredit, namun bank yang mampu memperluas sumber-sumber pendapatannya melalui *fee-based income*, yang dapat diraih dengan cara meningkatkan layanan atau *customer service* bagi nasabah.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Setiap perusahaan perlu beradaptasi dengan perubahan perilaku konsumen kaitannya dengan perkembangan teknologi, melalui berbagai inovasi produk dan layanan agar dapat bertahan dan mampu bersaing dengan kompetitor. Sebagai pelaku usaha di industri perbankan, bank mengembangkan produk dan layanan berbasis elektronik melalui penggunaan *electronic channel*.

Pengembangan *electronic channel* di Bank Sumsel Babel dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabah. Dengan menggunakan *electronic channel* seperti ATM, nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang Bank Sumsel Babel ketika ingin melakukan transaksi penarikan tunai, setoran tunai, maupun transfer ke rekening lainnya. Pengembangan *Internet Banking* juga dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi para nasabah sehingga dapat melakukan transaksi keuangan dari manapun dan kapanpun. Dengan demikian, penggunaan *electronic channel* di Bank Sumsel Babel mampu meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas bagi para nasabah. Sedangkan bagi Bank Sumsel Babel sendiri, penggunaan *electronic channel* dipandang sebagai salah satu instrumen pembentuk *corporate image* yang positif dan sebagai suatu investasi yang sangat menguntungkan di masa depan.

*Brand image* atau citra merk adalah persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen (Kotler, Keller, 2006). *Brand image* merupakan hal yang penting dalam manajemen pemasaran, karena akan mempengaruhi bagaimana konsumen atau calon konsumen berpikir tentang *brand* tersebut. Dalam hal ini, Bank Sumsel Babel ingin memberikan kesan bahwa Bank Sumsel Babel berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah melalui pengembangan *electronic channel*. Dari penjelasan yang telah diuraikan, maka penelitian ini akan dilakukan untuk menjelaskan keterkaitan antara pengembangan produk dan layanan *electronic channel* dengan *corporate image* Bank Sumsel Babel, serta pengaruhnya terhadap pendapatan perusahaan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang dan identifikasi masalah, maka formulasi masalah dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Apakah pengembangan *electronic channel* memiliki pengaruh signifikan terhadap *corporate image* pada Bank Sumsel Babel?
- b. Apakah pengembangan *electronic channel* memiliki pengaruh signifikan terhadap pendapatan Bank Sumsel Babel?
- c. Apakah *Corporate Image* memiliki pengaruh signifikan terhadap pendapatan Bank Sumsel Babel?

#### **1.4 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah lembaga keuangan bank di Indonesia, pengembangan *electronic channel*, *corporate image*, dan pendapatan perusahaan kaitannya dengan pengembangan produk dan layanan *electronic channel*, dengan studi kasus di Bank Sumsel Babel.

Penelitian akan dilaksanakan di lingkungan Bank Sumsel Babel, diantaranya terhadap sistem yang digunakan, *team* yang bertanggung jawab atas pengembangan *electronic channel*, dan konsumen atau nasabah Bank Sumsel Babel. Penelitian ini meliputi perumusan masalah, pencarian teori dan materi pendukung, pengumpulan dan pengolahan data, hingga kesimpulan dan pemberian saran.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dari formulasi masalah dan ruang lingkup penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh pengembangan *electronic channel* terhadap *corporate image* pada Bank Sumsel Babel
- b. Untuk menganalisis pengaruh pengembangan *electronic channel* terhadap pendapatan perusahaan pada Bank Sumsel Babel
- c. Untuk menganalisis pengaruh *corporate image* terhadap pendapatan perusahaan pada Bank Sumsel Babel

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan agar menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam melihat bagaimana pengembangan *electronic channel* mempengaruhi *corporate image* dan dampaknya terhadap pendapatan perusahaan, dan menjadikan hal

tersebut sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan strategi pemasaran dan pengembangan produk dan layanan untuk meningkatkan pendapatan dan keuntungan perusahaan.

b. Bagi Pembaca

Hasil dari laporan penelitian ini dapat menjadi informasi dan pengetahuan bagi Pembaca tentang bagaimana pengembangan *electronic channel* penting dalam hal meningkatkan *corporate image*, agar mampu bersaing dengan perusahaan kompetitor.

c. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Penulis dalam dunia profesional.

### 1.7 *State of The Art*

<b>Variabel</b>	<b>Nama Pengarang</b>	<b>Judul</b>	<b>Nama Jurnal</b>	<b>Hasil</b>
<i>Internet Banking– Brand Image– Customer Loyalty</i>	Samar Rahi	<i>Moderating Role of Brand Image with Relation to Internet Banking and Customer Loyalty: a Case of Branchless Banking</i>	<i>Journal of Internet Banking and Commerce, 2015. Available at <a href="http://www.icommercecetral.com">http://www.icommercecetral.com</a></i>	<i>Brand image</i> memiliki quasi moderasi, atau variabel yang berperan sebagai moderator antara variabel independen dan dependen, dalam hal ini internet banking dan <i>customer loyalty</i> . Penelitian ini membuktikan bahwa semakin tinggi <i>brand image</i> , maka keterkaitan antara internet banking dan <i>customer loyalty</i> semakin kuat.

<i>Customer Service – Brand Image</i>	MS. Chhavi Dagar; DR. Parul Khanna	<i>Customer Service and Brand Image: a Retrospective View of Private Banks in India</i>	<i>International Journal of Multidisciplinary Research, 2011.</i>  <i>Available at <a href="http://www.zenithresearch.org.in">www.zenithresearch.org.in</a></i>	Penelitian ini membuktikan bahwa ketersediaan layanan pelanggan yang baik adalah hal yang penting untuk mengelola hubungan dengan pelanggan dalam jangka panjang dan <i>brand image</i> yang positif.
<i>Bank Products – Bank Profits</i>	Harshita B.	<i>Metamorphosis of Banking Products: a Perception of Bank Employees</i>	<i>Journal of Internet Banking and Commerce, 2015.</i>  <i>Available at <a href="http://www.icommercecentral.com">www.icommercecentral.com</a></i>	Semua bank menyediakan produk dan layanan untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan. Penelitian ini membuktikan bahwa pengembangan produk dan layanan yang berkesinambungan akan memicu peningkatan basis pelanggan dan memberikan dampak positif pada pendapatan bank.
<i>Electronic banking – Business and Competitiv</i>	Dr. Muhamma d Jehangir; Muhamma d Zahid; Dr	<i>Benefit and Risks of Electronic Banking in the Context of</i>	<i>Journal of Applied Environmental and Biological</i>	<i>e-banking</i> memiliki manfaat, yaitu mendorong peningkatan bisnis dan nilai kompetitif bank.

<i>e Edge</i>	Shahid Jan; Alamgir Khan	<i>Customer Satisfaction</i>	<i>Sciences, 2016.  Available at www.textroad .com</i>	
---------------	--------------------------------	----------------------------------	--	--

Sumber: *Journal of Internet Banking and Commerce (2015), International Journal of Multidisciplinary Research (2011), Journal of Applied Environmental and Biological Sciences (2016).*