

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi yang berkembang semakin pesat telah mengubah manusia untuk mendapatkan informasi melalui media internet yang di gunakan untuk mendapatkan informasi . Website merupakan suatu metode untuk menampilkan informasi di internet baik berupa teks, gambar, suara, maupun video yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan (*link*) satu dokumen dengan dokumen lain nya (*hypertext*) yang dapat di akses melalui sebuah browser. Penggunaan website di Indonesia sangat bermanfaat karena banyak yang menggunakannya sebagai media komunikasi, informasi, pendidikan, dan pemasaran. Pada dunia perbankan misalnya, dengan ada nya perpaduan antara teknologi dengan layanan bank tradisional melalui website, membuat penyediaan informasi untuk nasabah menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, *website* pada bank dapat di gunakan sebagai aja media promosi atau pemasaran sebuah produk dan jasa bank.

Menurut penelitian yang di lakukan oleh dixit (2010) yang berjudul “*determinants of costumers statisfaction with internet banking services*”,menyatakan bahwa sebagaian besar konsumen tidak percaya pada penggunaan fasilitas website bank. Selain itu penelitian yang di lakukan oleh Sharman (2006) dan tarigan (2008) juga menyatakan bahwa kualitas

website berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna nya. Pada penelitian ini semakin tinggi kualitas suatu website maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses nya.

Kualitas suatu *website* bisa dianalisis dengan menggunakan metode webqual. Metode webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi penggunaan terakhir. Pengukuran kualitas *website* pada metode *webqual* dilakukan oleh pengguna *website* tersebut, sehingga pengukuran yang dilakukan dapat membantu pengelola *website* tersebut.

Menurut Iskandar (2010) menyesuaikan kualitas website sesuai dengan persepsi pengguna dengan metode webqual memiliki 3 variabel yang dapat diukur dalam menentukan kualitas website yaitu *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas intraksi). Ketiga variable ini di gunakan pada *webqual* tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan suatu *website*.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, maka dalam penelitian ini di lakukan analisis kualitas pemanfaatan fasilitas website yang ada pada bank nagari dengan menggunakan metode webqual. Bank nagari di pilih karena bank nagari merupakan salah satu bank yang telah menyediakan layanan website pada nasabah, namun layanan yang di sediakan hanya sebatas memberikan informasi yang terakait aktifitas bank produk dan jasa bank saja.

Hal ini bertentangan dengan respon nasabah yang sebagian beranggapan bahwa website bukanlah satu-satu nya media yang berperan penting terhadap

penyediaan informasi bank selain itu belum ada evaluasi yang di lakukan selama ini baik oleh pihak bank maupun dari penelitian lain menjadi salah satu alasan yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini. Evaluasi ini perlu dilakukan untuk mengetahui apakah nasabah merasa puas dengan fasilitas website yang di terapkan sudah sesuai dengan karakteristik website yang baik terutama dari segi kualitas informasi yang di sediakan hingga tampilan.

Webqual mempunyai kelebihan dapat di gunakan untuk menganalisis kualitas beberapa website baik internal (*career center, staffsite, studentsite, central library, internal information system, dan lain lain*) maupun website eksternal (*website* . Dalam melakukan analisis kualitas website di perlukan sebuah standar yang bisa membantu agar terjadi pengukuran yang valid dan reliable. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah Webqual, karena webqual sangat cocok di terapkan untuk menganalisis website pada bank nagari kota padang.

Berdasarkan uraian di atas maka di lakukan penelitian dengan judul :  
**“ANALISIS WEBSITE DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP WEBSITE BANK NAGARI KOTA PADANG MENGGUNAKAN WEBQUAL”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka dapat di rumuskan permasalahan yang di hadapi dalam menganalisis kualitas website dan kepuasan nasabah terhadap website bank nagari kota padang maka dapat di kemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja website bank nagari terhadap kepuasan nasabah yang berada di kota padang?
2. Bagaimana cara melakukan analisis website dan kepuasan nasabah terhadap website bank nagari kota padang menggunakan webqual?

## **1.3 Hipotesa**

Hipotesa adalah jawaban sementara dari rumusan masalah, berdasarkan rumusan masalah di atas dapat di kemukakan hipotesa sebagai berikut :

1. Di harapkan kinerja dari website berjalan efektif dan dalam memberi layanan informasi terhadap kepuasan nasabah menjadi lebih efisien.
2. Di harapkan dengan melaksanakan analisis website dan kepuasan nasabaha terhadap website bank nagari kota padang menggunakan webqual dapat membantu dan mempermudah

nasabah dalam mengakses berbagai informasi layanan yang ada dalam website bank nagari

3. Di harapkan dengan ada nya program webqual dapat menentukan nilai kinerja dari website sehingga dapat di nyatakan website efisies atau tidak dalam memberikan informasi terhadap nasabah nya.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penulisan ini lebih terarah serta pembahasan masalah yang di hadapi tidak meluas dan menyimpang dari tujuan yang di harapkan,maka perlu ditetapkan batasan masalah terhadap system penulisan, adapun batasan masalah nya yaitu :

1. Pengolaan data analisis website.
2. Menganalisis website dan kepuasan nasabah terhadap website bank nagari kota padang.
3. Menggunakan sebuah metode webqual dalam analisis website.

## **1.5 Tujuan Masalah**

Tujuan dari kegiatan ini adalah sebagai berikut

- melakukan pengukuran tingkat kepuasan pada website Bank nagari kota padang menggunakan kerangka kerja webqual.
- untuk mengetahui apakah website mendapatkan kepuasan dari nasabah bank.

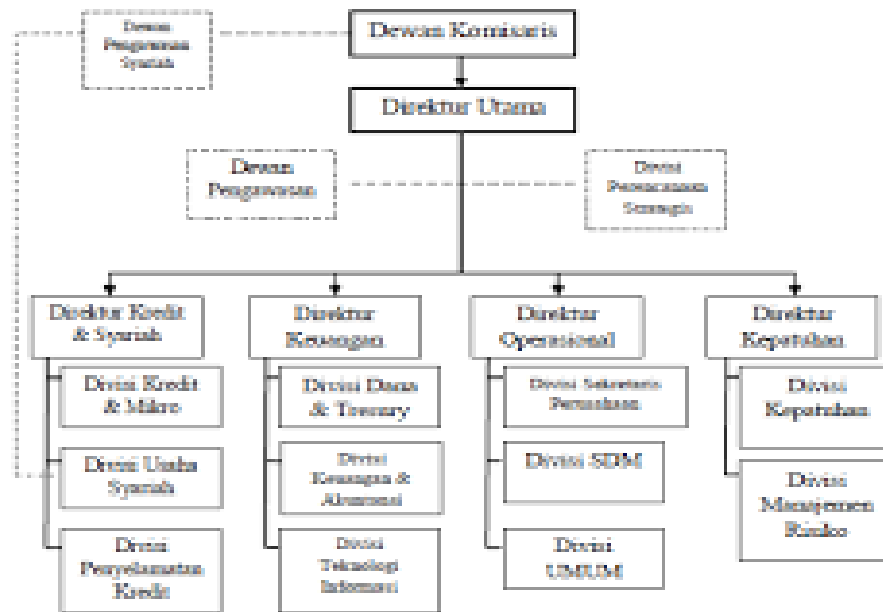
## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang di harapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan wawasan lebih jauh terhadap kemajuan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang analisis kualitas website Bank dengan framework Webqual.
2. Dapat mengevaluasi kekurangan dan kelebihan website.
3. Sebagai acuan kebijakan pengolahan teknologi iformasi untuk mendukung pencapaian tujuan pada bank nagari kota padang.

## 1.7 Tinjauan Umum

### 1.7.1 Struktur Organisasi



Gambar 1.1 struktur organisasi bank nagari kota padang.

#### a. Dewan Komisaris

1. Melakukan pengawasan atas operasi perusahaan, pengurusan perusahaan dan kegiatan usaha Perseroan serta melakukan pengawasan dan memberikan nasihat dan rekomendasi kepada Direksi untuk kepentingan Perseroan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan.
2. Melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan itikad baik, tanggung jawab dan kehati-hatian.

## **b. Direktur Utama**

1. Melaksanakan pengurusan Perseroan sesuai bidang tugas yang ditetapkan dalam RUPS atau Rapat Direksi.
2. Mengarahkan dan menetapkan strategi dan kebijakan bidang tugas yang menjadi tanggung jawabnya dengan memperhatikan visi, strategi dan kebijakan Perseroan yang telah ditetapkan.
3. Menyusun dan menetapkan rencana kerja, rencana pengembangan bisnis dan sumber daya manusia di bidang tugas yang menjadi tanggung jawabnya untuk kepentingan Perseroan dalam mencapai maksud dan tujuan Perseroan.
4. Mengawasi kelancaran kegiatan Perseroan sesuai dengan strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan.

## **c. Dewan Pengawasan**

1. Mengawasi kepatuhan dalam operasional bank.
2. Mengawasi proses perkembangan produk baru bank.
3. Menilai dan memastikan pemenuhan operasional dan produk yang di keluarkan bank.

## **d. Direktur Kredit**

1. Memberikan pengarahan apabila perlu dilakukan analisa kredit yang lebih mendalam dan komprehensif.



2. Memberikan keputusan atau rekomendasi atas rancangan keputusan kredit yang diajukan oleh pemberi rekomendasi/pengusul yang terkait dengan: - Debitur-debitur korporasi dan komersial. - Industri yang spesifik. - Permintaan khusus dari Direksi.
3. Melakukan koordinasi dengan Asset & Liability Committee (ALCO) dalam hal aspek pendanaan kredit dan penyesuaian suku bunga kredit korporasi.

**e. Direktur Keuangan**

1. Pengukuran laporan.
2. Meminimalkan resiko.
3. Mengatur strategi keuangan perusahaan.
4. Mengkoordinasikan kegiatan sesuai ketentuan Bagian Keuangan, Bagian Umum dan Humas dan Bagian Perencanaan agar berjalan lancar sesuai yang diharapkan.

**f. Direktur Operasional**

1. Merancang, melaksanakan dan mengawasi seluruh pelaksanaan operasional perusahaan.
2. Membuat standar perusahaan mengenai semua proses operasional, produksi, proyek dan kualitas hasil produksi.
3. Membuat strategi dalam pemenuhan target perusahaan dan cara mencapai target tersebut.

**g. Direktur Kepatuhan**

- 1 Merumuskan strategi guna mendorong terciptanya budaya kepatuhan bank.
- 2 Mengusulkan kebijakan kepatuhan atau prinsip prinsip kepatuhan yang akan ditetapkan oleh direksi.
- 3 Menetapkan system dan prosedur kepatuhan yang akan digunakan untuk menyusun ketentuan dan pedoman internal bank