

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

ATM adalah akronim dari Anjungan Tunai Mandiri dan merupakan sebuah mesin elektronik yang memberikan pelayanan secara otomatis kepada nasabah. Dalam hal ini, fungsi ATM adalah menyediakan pelayanan mandiri sehingga nasabah dapat melakukan penarikan uang atau transaksi non-tunai lainnya secara mandiri. Keberadaan ATM tentu memberikan aksesibilitas yang sangat memudahkan nasabah. Pasalnya, mereka tidak perlu selalu datang ke bank untuk melakukan penarikan uang. Hingga kini, fitur pelayanan pada ATM semakin ditingkatkan mulai dari layanan transfer, pembayaran tagihan, pembelian, dan sebagainya.

ATM adalah sebuah solusi yang dihadirkan untuk memberikan layanan secara optimal kepada nasabah tanpa terbatas waktu operasional bank dan lokasi yang terbatas. Penggunaan ATM tentu membutuhkan kartu ATM dimana nasabah akan mendapatkan kartu tersebut saat membuka rekening. Selanjutnya, nasabah hanya perlu memasukkan PIN untuk mengakses mesin ATM. ATM adalah mesin yang menyediakan fasilitas elektronik secara mandiri kepada nasabah bank, mulai dari

layanan penarikan uang, pembelian online, sampai pembayaran sejumlah tagihan. Sejumlah fitur ini hanya bisa diakses jika nasabah memiliki kartu ATM.

Kartu ATM adalah sebuah kartu yang diterbitkan oleh suatu bank untuk nasabah. Fungsi kartu ATM adalah memberikan fasilitas transaksi kepada nasabah melalui mesin ATM. Keberadaan ATM adalah untuk menyediakan layanan secara optimal kepada nasabah. Meskipun tidak banyak orang yang tahu, jenis-jenis ATM tidak hanya untuk fungsi penarikan. Beberapa jenis lain dari mesin ATM adalah untuk keperluan setor tunai dan bahkan non-tunai. Hingga saat ini, penggunaannya masih banyak dibutuhkan dan digunakan oleh masyarakat luas terlepas dari meningkatnya penggunaan dompet digital. Dengan kata lain, ATM adalah sebuah layanan mandiri yang memungkinkan nasabah untuk menerima layanan seperti di bank.

Bank Papua (dahulu bernama Bank Pembangunan Daerah Irian Jaya/BPD Irian Jaya) adalah satu-satunya bank daerah yang berguna untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Papua dan Papua Barat. Bank Papua berpusat di kota Jayapura. Bank Papua didirikan pada tahun 1966 dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Irian Jaya (PT BPD Irian Jaya). Pendirian tersebut dipelopori oleh Pemerintah Daerah beserta tokoh masyarakat dan tokoh pengusaha swasta di Papua atas dasar pemikiran perlunya suatu lembaga keuangan yang berbentuk Bank, yang secara khusus membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan di daerah.

“Di era digitalisasi saat ini, kami berkeinginan untuk melanjutkan transformasi digital pada seluruh aspek produk, jasa dan layanan Bank Papua,

sehingga bisa memberikan kontribusi dan pelayanan terbaik bagi masyarakat di Tanah Papua, layanan ini merupakan bentuk komitmen Bank Papua untuk terus menghadirkan channel dan media komunikasi yang teraktual dengan tetap menjamin keamanan dari sisi aplikasi, Bank Papua berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan standarisasi layanan dengan melaunching layanan Whatsapp Business Corporate Bank Papua (WABA) yaitu Papua Costumer Care (PACE) yang akan memudahkan nasabah untuk mendapatkan segala informasi terkait produk, jasa dan layanan Bank Papua selama 24 Jam Real Time. sehingga tidak disalahgunakan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab. “Fitur-fitur yang terdapat pada PACE sudah sangat lengkap dalam menyediakan berbagai macam informasi produk, jasa, layanan dan tips keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. PACE merupakan solusi terbaik bagi nasabah yang membutuhkan informasi cepat dan tepat tanpa harus mengantri di bank,” Selain layanan PACE, Bank Papua juga dalam waktu dekat akan segera meluncurkan beberapa aplikasi digital lainnya, seperti layanan Laku Pandai dan internet banking yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa harus datang ke kantor cabang. “Bank Papua ada untuk melayani kebutuhan transaksi keuangan masyarakat di Tanah Papua”. Nasabah Bank Papua mayoritas adalah orang Papua di mana yang paling banyak menabung di bank Papua, tetapi juga ada masyarakat non Papua yang juga menabung di bank Papua terlebih khusus yang tinggal tetap di Papua. ATM bank Papua di seluruh Papua berjumlah 135 (seratus tiga puluh lima) Unit, dan kota jayapura berjumlah 17 unit ATM.

Dengan kata lain, perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Sedangkan fungsi tambahan perbankan diantaranya adalah memberikan fasilitas pengiriman uang, penggunaan cek, dan memberikan generasi bank. Kebutuhan masyarakat akan penggunaan transaksi finansial kian hari kian meningkat. Penggunaan transaksi finansial seperti tarik tunai, transfer, pembayaran dan lain sebagainya dirasakan sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat yang penting dan tidak bisa ditinggalkan.

Dengan menggunakan kartu ATM yang dimilikinya, seseorang dapat dengan mudah melakukan transaksi tersebut. Bahkan kini era transaksi non tunai sudah menjadi tren tersendiri, khususnya dikalangan masyarakat yang berjiwa modern. Jika ditinjau dari sisi ekonomi, aturan ini menyebabkan kecenderungan pola perilaku konsumsi dan bertransaksi masyarakat pun berubah. Salah satu contohnya kecenderungan dalam bertransaksi non tunai. Transaksi non tunai di masa pandemi ini menjadi salah satu alternatif keputusan masyarakat dalam bertransaksi guna mengurangi risiko terinfeksi virus melalui uang tunai. Ketika kebutuhan dasar manusia sudah mampu terlaksana, maka kemudian akan lahir kebutuhan-kebutuhan yang lainnya dengan tingkatan yang lebih tinggi dari sebelumnya dan begitupun seterusnya. Hal ini seringkali membuat manusia lebih mengutamakan keinginannya dibandingkan kebutuhan. Anjungan Tunai Mandiri (ATM) kini paling banyak dipilih masyarakat dalam bertransaksi.

Hampir semua bank syariah maupun konvensional melakukan pengembangan produk guna memberikan pelayanan terbaik untuk dapat memenuhi keperluan para nasabahnya terutama pada saat pandemi. Dengan ini membuktikan bahwa pelayanan diluar Bank dapat menjadi pemenuhan kebutuhan masyarakat di tengah permasalahan sosial yang sedang terjadi. Layanan tanpa batas waktu dan tempat dijadikan sebagai alternatif pembayaran yang tren dan menjadi gaya hidup yang melekat di masa pandemi. Kemudahan dalam bertransaksi ini membuat masyarakat Indonesia tidak kesulitan dalam memenuhi kebutuhan di tengah keterbatasan, adanya pandemi ini justru mendorong masyarakat untuk peka terhadap pengembangan teknologi terutama dalam digitalisasi pembayaran yang pada akhirnya mengakibatkan kecenderungan dalam memanfaatkan kemudahan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumsinya.

Kartu ATM bukanlah kartu wajib. Kita bisa saja menolak memiliki atau menggunakan kartu ini jika menurut kita kurang bermanfaat atau gaptek. Berhubung manfaatnya yang sangat banyak, rasanya sayang jika kita tidak memiliki kartu satu ini. Pada saat kita membutuhkan uang tunai, ke manakah kita harus meminjam? Sedangkan bank tidak beroperasi 24 jam dan ada hari liburnya. Dengan memiliki kartu ATM, kita bisa segera ke mesin ATM terdekat untuk menarik uang tunai. Selain itu dengan adanya berbagai fasilitas seperti m-banking, internet banking, membuat kita dengan leluasa bisa membayar semua biaya dan tagihan. Tanpa memiliki kartu ATM kita tidak bisa mempergunakan fasilitas bank yang lebih canggih tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji dan membahas lebih lagi dalam sebuah penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Layanan**

ATM terhadap Kepuasan dan Loyalitas nasabah Bank Papua KCP Abepura pada masa pandemic Covid 19 “

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas maka permasalahannya adalah :

1. Apakah pemberian layanan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Papua KCP Abepura pada Masa Pandemi Covid-19?
2. Apakah pemberian layanan ATM berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Papua KCP Abepura pada masa pandemi Covid-19?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh layanan ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Papua KCP. Abepura pada masa pandemi Covid-19?
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh layanan ATM terhadap tingkat Loyalitas nasabah Bank Papua KCP. Abepura pada masa pandemi Covid-19?

1.4. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini ditujukan sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu perbankan yang diperoleh di perguruan tinggi guna disajikan sebagai bahan studi ilmiah dalam rangka penelitian lebih lanjut terutama yang berkaitan dengan perbankan.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi praktisi perbankan

Penelitian ini diharapkan mampu mengupayakan bagaimana pengaruh layanan Automatic Teller Machine (ATM) sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Papua KCP Abepura

b. Bagi akademisi

penelitian diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan model penelitian mengenai pengaruh langsung interaktif media sosial terhadap pengadopsian SWOM. Peneliti selanjutnya, dapat menganalisis sejauh mana pengadopsian SWOM dapat memberikan pengaruh, referensi, dan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan atau membicarakan suatu produk secara positif dan bahwa sebelum seseorang melakukan pengadopsian SWOM dibutuhkan faktor-faktor yang mendukung pengadopsian SWOM yaitu adanya interaktif individu dalam media sosial, dukungan sosial, dan Penelitian ini juga berguna untuk melengkapi penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan media online.