

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Sejarah Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur**

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (“Bank Jatim”) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan akta yang dibuat oleh Notaris Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961. Dengan adanya Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, yang mengharuskan Bank Pembangunan Daerah didirikan dengan Peraturan Pemerintah Daerah, maka Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Timur mengeluarkan Peraturan Daerah No. 2 tahun 1976. Atas dasar peraturan daerah tersebut, nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Peraturan Pemerintah Daerah tersebut disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dalam Surat Keputusan No. Pem.10/5/26-18 tanggal 31 Januari 1977 dan diumumkan dalam Lembaran Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Tahun 1977 Seri C No. I/c tanggal 1 Februari 1977. Peraturan Daerah tersebut mengalami beberapa kali perubahan, dan yang terakhir diubah dengan Peraturan Daerah No. 11 tahun 1996, tanggal 30 Desember 1996 yang disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. 584.35-280 tanggal 21 April 1997.

Dengan pengesahan Peraturan Daerah No. 1 tahun 1999 oleh DPRD Propinsi Jawa Timur tanggal 20 Maret 1999, dan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. 584.35-317 tanggal 14 April 1999, maka bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur diubah dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas.

Perubahan status bentuk hukum tersebut sesuai dengan akta No. 1 tanggal 1 Mei 1999 yang dibuat oleh Notaris R. Sonny Hidayat Julisty, S.H., dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan

No. C2.8227.HT.01.01.TH.99 tanggal 5 Mei 1999 serta diumumkan dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia tanggal 25 Mei 1999 No. 42, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 3008/1999.

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas Nomor 89 tanggal 25 April 2012, dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H., di Jakarta yang telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-22728.AH.01.02.Tahun 2012 tanggal 30 April 2012, telah didaftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang Undang Perseroan Terbatas dengan Nomor AHU-0038044.AH.01.09 Tahun 2012 Tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas Nomor 89 tanggal 25 April 2012, dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H., di Jakarta yang telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-22728.AH.01.02.Tahun 2012 tanggal 30 April 2012, telah didaftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang Undang Perseroan Terbatas dengan Nomor AHU-0038044.AH.01.09 Tahun 2012 Tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Bank mulai melakukan kegiatan operasional sesuai Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-4-5 pada tanggal

15 Agustus 1961. Sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) dibentuk dan mulai beroperasi sejak tanggal 21 Agustus 2007 sesuai dengan surat Persetujuan Prinsip Pendirian UUS dari Bank Indonesia No. 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007. Entitas induk terakhir dari Bank adalah Pemerintah Propinsi Jawa Timur.

Bank memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa berdasarkan SK Direksi Bank Indonesia (“BI”) No 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990. Sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar Bank tersebut, ruang lingkup kegiatan Bank adalah menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan, termasuk perbankan berdasarkan prinsip Syariah serta kegiatan perbankan lainnya yang lazim sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tugas utama Bank adalah ikut mendorong pertumbuhan potensi ekonomi daerah melalui peran sertanya dalam mengembangkan sektor-sektor usaha kredit kecil dan menengah dalam rangka memperoleh laba yang optimal. Kegiatan utamanya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa perbankan lainnya. (Sumber : <https://bumd.jatimprov.go.id/bumd/bank-jatim>).

### **1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim)**

#### **Visi :**

Menjadi “Bank Regional terbaik”

#### **Misi :**

1. Meningkatkan pangsa pasar
2. Meningkatkan profesionalisme memiliki integritas yang tinggi dan berorientasi pada kebutuhan pasar;
3. Memberikan nilai yang optimal bagi Pemangku Kepentingan (*stakeholder*) dan Pemegang Saham (*shareholder*);
4. Memfasilitasi pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah;
5. Mendorong pertumbuhan ekonomi Jawa Timur;

### 1.1.3 Nilai-nilai Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur

**TABEL 1.1**

**Nilai-nilai Perusahaan Bank Jatim**

<b>No.</b>	<b>Nilai-Nilai Perusahaan</b>	<b>Perilaku Utama</b>
<b>1</b>	<b>Integritas</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menunjukkan Kejujuran</li><li>2. Menjaga Komitmen</li><li>3. Berperilaku Secara konsisten</li></ol>
<b>2</b>	<b>Fokus Pelanggan</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Berusaha untuk memahami dan mendidik pelanggan.</li><li>2. Mengambil tindakan untuk memenuhi kebutuhan dan keluhan pelanggan.</li><li>3. Membuat sistem umpan balik bagi pelanggan/hubungan yang kolaboratif.</li></ol>
<b>3</b>	<b>Pengaruh</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Berpakaian yang pantas.</li><li>2. Menampilkan sikap professional.</li><li>3. Berbicara penuh percaya diri.</li></ol>

*Sumber:* www.bankjatim.co.id Tahun 2019

#### 1.1.4 Logo Perusahaan PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur

Berikut adalah logo dan makna logo dari Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim):



**GAMBAR 1.1**  
**Logo Bank Jatim**

*Sumber:* www.bankjatim.co.id Tahun 2019



**GAMBAR 1.2**  
**Makna Logo Sayap Bank Jatim**

*Sumber:* www.bankjatim.co.id Tahun 2019

Filosofi Tagline:

Untuk mencapai Bank Pembangunan Daerah *Regional Champion* atau lebih dari itu, maka Bank Jatim harus memaksimalkan potensi terbaiknya mulai dari pelayanan hingga penyediaan produk-produk yang terus dikembangkan dan diciptakan berbasis teknologi.

## **1.1.5 Produk dan Layanan Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur**

### **A. Simpanan**

#### **Tabungan**

- a) Tabunganku
- b) Tabungan SiUMI
- c) Tabungan SiKLUS
- d) Tabungan SIMPEDA
- e) Tabungan SiMPEL
- f) Tabungan SiNYAL
- g) Program Bunga Plus
- h) Siklus Ceria

#### **Deposito**

- a) Deposito
- b) Deposito Valas

#### **Giro**

- a) Giro
- b) Giro Valas

### **B. Pembiayaan**

#### **Individual**

- a) Kredit Properti
- b) Kredit Multiguna
- c) KPR Sejahtera FLPP
- d) Kredit Konsumsi Beragun Properti
- e) Kredit Kendaraan Bermotor
- f) Kredit Linkage Program BPR PERBAMIDA & PERBARINDO  
Untuk Pegawainya.

#### **Produktif**

- a) Kredit Mikro
- b) Kredit SiUMI

- c) Kredit Ketahanan Pangan Dan Energi
- d) Kredit Usaha Pembibitan Sapi
- e) Kredit Resi Gudang
- f) Kredit Investasi Pemerintah
- g) BANKIT KKOP
- h) BANKIT KKPA
- i) BANKIT KKOP-KKPA(LPDB KUMKM)
- j) Kredit Sertifikasi Hak Atas Tanah
- k) Kredit Dana Bergulir Pemprov Jatim
- l) Kredit Laguna & Kredit Laguna Industri Primer
- m) Kredit Pundi Kencana & Kredit Pundi Kencana LPDB KUMKM
- n) Kredit Linkage Program BPR Anggota APEX
- o) Kredit Linkage Program BPR NON APEX

### **C. Bisnis**

#### **Pinjaman**

- a) Kredit Konstruksi Properti
- b) Bank Garansi
- c) Rekening Koran
- d) Kredit Investasi
- e) Kredit Modal Kerja
- f) Kredit Sindikasi
- g) Kredit Pembiayaan Piutang
- h) *Cash Collateral Credit*
- i) Kredit Pemerintah Daerah
- j) Kredit BLUD (Badan Layanan Umum Daerah)

#### **Treasury & Valuta Asing**

- a) Devisa Umum
- b) *Hedging Kontrak Forward*
- c) *Hedging Swap*
- d) Bank Notes

- e) *Deposit On Call*
- f) Daftar *Underlying* Dokumen

#### **D. Layanan**

##### **Jatim Prioritas**

- a) Layanan Jatim Prioritas
- b) Merchant Relationship Program

##### **E-Channel**

- a) ATM
- b) Internet Banking
- c) SMS Banking
- d) Virtual Account
- e) Kartu Bank Jatim Flazz
- f) Kartu PNS Elektronik (KPE)
- g) E-Samsat Jatim

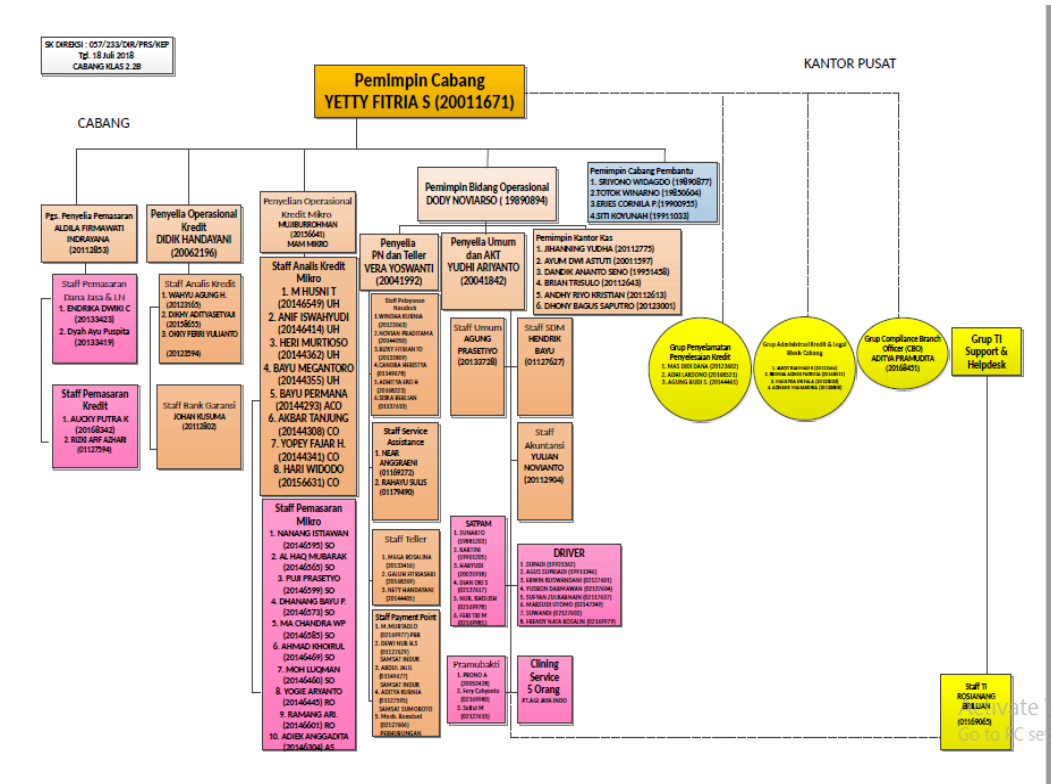
##### **Transaksi Devisa**

- a) Transaksi Remittance
- b) L/C (*Letter Of Credit*)
- c) Pajak Impor
- d) SKBDN (Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri)
- e) Bank Garansi Valas



### 1.1.6 Struktur Organisasi

Berikut struktur Organisasi pada PT.Bank Pembangunan Daerah Cabang Jawa Timur Kantor Cabang Diponegoro Ponorogo.



Gambar 1.3

### Struktur Organisasi PT. BPD Jawa Timur Cabang Ponorogo

Sumber : Dokumentasi Perusahaan, 2019

### 1.1.7 Profil Bank Jatim Mobile Banking

Mobile Banking Bank Jatim merupakan salah satu e-channel yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan mengirimkan perintah melalui koneksi paket data. Layanan transaksi perbankan yang dapat diakses kapanpun, dimanapun dengan jangkauan luas. Cukup download dan install aplikasi Mobile Banking Bank Jatim. Aktivasi dapat langsung dilakukan melalui aplikasi Mobile Banking Bank Jatim tanpa perlu datang ke cabang/ATM. Syarat untuk registrasi dengan menjadi pengguna SMS Banking Bank Jatim.

Mobile Banking Bank Jatim menyediakan informasi lebih lengkap mengenai rekening serta produk perbankan Bank Jatim. Aplikasi Bank Jatim Mobile Banking dapat menyimpan transaksi yang sering digunakan oleh pengguna sehingga memberikan kemudahan pada pengguna didalam mengakses kembali transaksi tersebut. *Mobile Banking* Bank Jatim tersedia pada platform smartphone Android, iOS, dan Blackberry. Berbeda dengan *SMS Banking* Bank Jatim yang menggunakan SMS (*Short Message Service*), smartphone Anda cukup terhubung dengan Internet untuk dapat menikmati layanan Bank Jatim. Berbagai macam layanan perbankan seperti:

1. Pembayaran PDAM, Pajak PBB, Telkom dan Tagihan Pasca Bayar, TV Berlangganan, Kartu Kredit Citibank, tagihan Multi Finance, Terminal Peti Kemas dan Pemabayaran SPP
2. Pembelian Tiket Pesawat (Garuda Indonesia dan Lion Air), Tiket Kereta Api, serta pembelian pulsa
3. Transfer antar Bank dan Sesama Bank Jatim
4. Notifikasi transaksi dan notifikasi tagihan Handphone pasca bayar, informasi suku bunga, saldo serta mutasi rekening.






## **1.2 Latar Belakang**

Banyaknya jumlah lembaga perbankan yang didirikan di negara Indonesia, membuat persaingan dalam industri perbankan sangatlah ketat, berdasarkan data yang dipublish oleh Direktori Perbankan Indonesia di website <https://www.bi.go.id/id/publikasi/dpi>, memiliki, di Indonesia terdapat 4 Bank Umum Persero, 35 Bank Umum Swasta Devisa, 30 Bank Umum Swasta Nasional non Devisa, 15 Bank Cmpuran, 10 kantor cabang Bank Asing, dan terdapat 26 Bank Pembangunan Daerah. Sehingga industri perbankan berusaha untuk mempertahankan nasabah agar tetap loyal terhadap perusahaan. Menurut suryani (2017:204) Salah satu cara dalam mempertahankan nasabah adalah dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan membuat nasabah nyaman dalam melakukan transaksi.

Dalam website *kominfo.go.id* perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini berhasil membuat berbagai aspek kehidupan lebih mudah bagi masyarakat. Aspek kehidupan yang dimaksud seperti melakukan komunikasi, menacari berbagai informasi, transaksi jual beli dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2017, penetrasi pengguna internet sebesar 54,68 persen atau 143,26 juta jiwa dari total populasi penduduk Indonesia. Sementara jumlah pengguna internet di 2016 sebesar 132,7 juta jiwa. APJII targetkan sampai akhir 2018, tingkat penetrasi pengguna internet bisa mencapai 60 persen. Penetrasi pengguna internet berdasarkan karakter kota atau kabupaten, tertinggi ada di wilayah urban, wilayah rural-urban 49,49 persen dan terendah wilayah rural 48,25 persen. Berdasarkan data diatas dapat diartikan bahwa kebutuhan masyarakat akan internet di Indonesia selalu meningkat di setiap tahunnya.

Seiring dengan meningkatnya pengguna internet, serta perangkat pendukung untuk mengakses internet dan banyaknya transaksi keuangan yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia, maka kondisi tersebut di manfaatkan oleh pelaku industri khususnya industri perbankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Layanan adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dalam bisnis perbankan. Untuk dapat memenangkan persaingan di industri perbankan yang semakin kompetitif, setiap bank di tuntutan mampu memberikan pelayanan prima dengan produk-produk unggulan kepada setiap nasabah. Salah satu jenis pelayanan yang diterapkan oleh industri perbankan pada era teknologi komunikasi dan informasi saat ini adalah aplikasi *mobile banking*. Berikut merupakan contoh dari bank BUMN maupun BUMD yang merilis aplikasi *mobile banking* :

**TABEL 1.2**  
**Bank Yang Telah Menggunakan *Mobile Banking***

Gambar Aplikasi	Nama Bank	Dirilis	Pengunduh
 <p><b>BNI Mobile Banking</b> PT. Bank Negara Indonesia (Persero).. Keuangan</p> <p style="text-align: center;"><b>INSTAL</b></p>	PT. Bank Negara Indonesia, Tbk.	27 September 2017	5juta lebih pengunduh
 <p><b>mandiri online</b> PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Keuangan</p> <p style="text-align: center;"><b>INSTAL</b></p>	PT. Bank Mandiri Persero, Tbk.	18 Maret 2018	5juta lebih pengunduh
 <p><b>BRI Mobile</b> PT Bank Rakyat Indonesia (Persero).. Keuangan Gratis Teratas #5</p> <p style="text-align: center;"><b>INSTAL</b></p>	PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk.	30 Mei 2012	10juta lebih Pengunduh
 <p><b>Bank Jateng eBima</b> Bank Jateng Keuangan</p> <p style="text-align: center;"><b>INSTAL</b></p>	PT. Jawa Tengah, Tbk	16 November 2018	10ribu lebih pengunduh
 <p><b>bjb digi applications</b> PT.BANK PEMBANGUNAN DAERAH.. Keuangan</p> <p style="text-align: center;"><b>INSTAL</b></p>	PT. Jawa Barat Dan Banten, Tbk	19 Agustus 2014	500ribu lebih pengunduh

*Sumber:* play.google.com

Bank Jatim merupakan salah satu bank daerah yang memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menyediakan layanan aplikasi *mobile banking*, berikut merupakan tampilan logo dari aplikasi bank jatim *mobile banking* :



**GAMBAR 1.4**

**Logo Aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking***

*Sumber:* play.google.com

Bank Jatim *mobile banking* adalah aplikasi mobile yang terkoneksi pada smartphone berbasis sistem operasi Android, Blackberry, dan IOS yang dirilis pada 2 september 2016. Aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking* memiliki berbagai fitur pelayanan yang ada didalamnya yaitu informasi lokasi ATM terdekat, promo/info produk, info kurs, dan Bank Jatim Call Center. Berbagai layanan tersebut ditujukan sebagai alternatif *delivery channel* selain *teller*, *ATM*, dan *SMS Banking*, sehingga mempermudah nasabah Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dalam melakukan transaksi.



**GAMBAR 1.5**

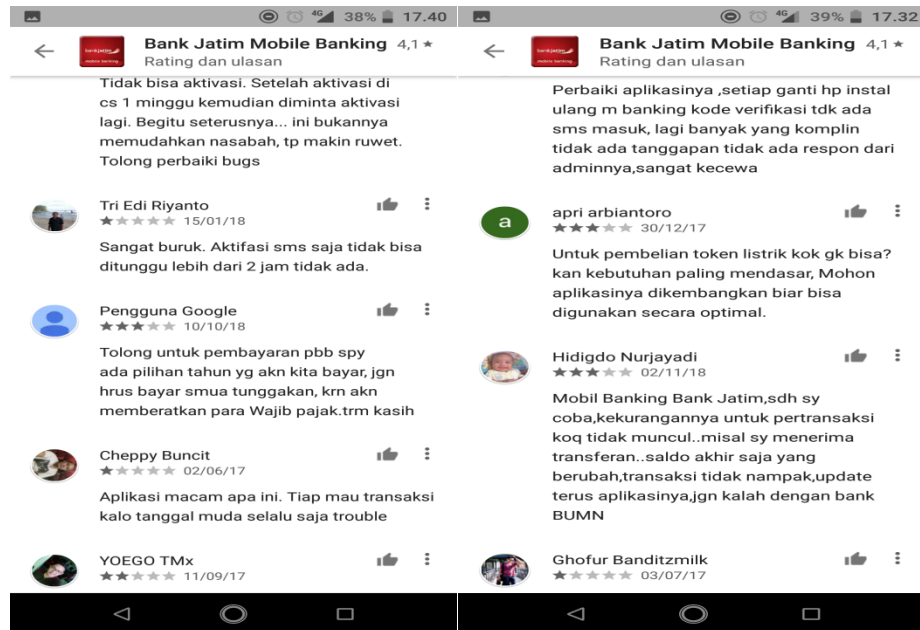
**Tampilan Aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking***

*Sumber:* play.google.com

Dengan dirilisnya aplikasi bank jatim *mobile banking* ini, membuktikan bahwa Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur telah menerapkan dan melakukan *E-Service Quality*. Menurut Zeithaml, et al (2002) dalam buku Tjiptono & Chandra (2016:176-177) *E-ServQual* adalah model kualitas jasa online yang komprehensif dan integrative. Pada prinsipnya, model *E-ServQual* ini merupakan adaptasi dan perluasan model tradisional *ServQual* ke dalam konteks pengalaman berbelanja *online*. Maka dari itu bank yang mampu mendengarkan dan menindaklanjuti keluhan-keluhan yang dilontarkan oleh nasabah akan dinilai sebagai bank yang layanannya baik oleh nasabah. Nasabah akan puas jika bank segera menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah Suryani (2017:204).

Namun tidak selamanya sebuah teknologi informasi dan komunikasi berjalan dengan sempurna, meskipun aplikasi Bank Jatim Mobile Banking ini sudah diperbarui pada 8 Mei 2017 namun masih terdapat beberapa komentar dari pengguna aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking* yang mengalami berbagai macam kendala dalam mengoperasikan aplikasi ini. Berikut ini peneliti tampilkan

komentar dari pengguna aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking* yang di ambil dari *play google.com*.



**GAMBAR 1.6**

**Ulasan Dari Pengguna Aplikasi Bank Jatim Mobile Banking**

*Sumber:* play.google.com

Ulasan dari pengguna Bank Jatim *Mobile Banking* di atas menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dan kekurangan pada aplikasi tersebut. Salah satu contohnya seperti kendala pada mitra kantor pajak ketika konsumen melakukan pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) melalui aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking* konsumen harus melunasi semua tunggakan dan tidak bisa memilih tahun pajak yang akan dibayarkan terlebih dahulu sehingga nasabah merasakan keberatan. Sehingga konsumen merasa kurang dipuaskan terhadap layanan yang di berikan Bank Pembangunan Daerah Jatim tersebut.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking* yang di luncurkan oleh Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dan mengingat pentingnya *e-service quality* dari aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking* dalam menunjang kegiatan transaksi keuangan dan peningkatan fasilitas pelayanan. Peneliti tertarik untuk melakukan kegiatan penelitian lebih mendalam

mengenai penerapan *E-Service Quality* pada Bank Jatim *Mobile Banking* dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan bagi pengguna Aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking*. Judul yang akan diteliti yaitu, “**Tinjauan Mengenai *E-Service Quality* Pada Aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking* ( Studi Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking* Di BPD Jawa Timur KC Diponegoro Kabupaten Ponorogo Jawa Timur Tahun 2019)**”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah penulis uraikan, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana persepsi nasabah mengenai *E-Service Quality* pada Aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking*?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan di atas, maka tujuan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah mengenai *E-Service Quality* pada Aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking*.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis, maka penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat besar baik secara teoritis maupun praktis. Berikut beberapa pihak yang di harapkan merasakan manfaat dari penelitian ini.

#### **A. Bagi Perusahaan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi perusahaan terhadap penerapan *E-Service Quality* aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking*. Sehingga untuk kedepannya dapat lebih meningkatkan kembali kualitas dari *E-Service Quality* pada aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking* dan dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna dari aplikasi tersebut.



## **B. Bagi Institusi**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi besar dalam dunia pendidikan khususnya ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran Universitas Telkom. Sehingga dapat menambah wawasan mengenai penerapan *E-Service Quality* dan mengetahui kepuasan pelanggan berdasarkan pengguna aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking*.

## **C. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini di harapkan sebagai bukti pengimplementasian dari ilmu yang telah di dapat di bangku perkuliahan dan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang terkait penelitian ini.

## **1.6 Sistematika Penulisan Laporan Akhir**

Untuk mengetahui gambaran secara ringkas mengenai penelitian yang dilakukan, maka penulis menyusun sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal apa yang akan di bahas pada tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan observasi, kegunaan observasi, thapan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan penekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasannya harus diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian. Sistematika pembahasan ini akan lebih tampak jelas luas cakupan, batas dan benang merahnya apabila disajikan dalam sub-judul tersendiri.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi pedan pemaknaan penulis terhadap hasil observasi yang disajikan dalam bentuk kesimpulan dan saran. Ini merupakan jawaban dari hasil penelitian.