

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi, dan telekomunikasi, seperti *website* melalui *internet* atau teknologi lain yang terkait, telah mampu mengubah cara maupun arah proses transaksi finansial. Pengguna *internet* telah memberikan kontribusi yang besar dalam berbagai aspek kehidupan bagi masyarakat, perusahaan industri maupun pemerintah. Kontribusi ini dapat dilihat melalui nasabah yang melakukan transaksi melalui situs *internet* dapat dengan mudah memproses layanan secara otomatis, tanpa adanya kontak personal secara langsung saat melakukan transaksi. Perkembangan sistem teknologi informasi ini pun berpengaruh pada berbagai bidang, termasuk pada bidang perbankan.

Salah satu bentuk layanan *internet* yang dikembangkan oleh bank adalah *internet banking*. *Internet banking* juga dapat diartikan sebagai penyedia informasi atau jasa oleh bank kepada nasabah melalui *internet*. Menurut Bank Indonesia ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), diakses pada 18 Maret 2016) layanan *internet banking* merupakan layanan perbankan yang termasuk dalam layanan *electronic banking*. Banyak manfaat dari *internet banking* yang dapat dirasakan oleh pihak nasabah maupun pihak bank. Menurut Jogiyanto (2007: 114) manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Bagi nasabah, *internet banking*

dapat memberikan suatu kemudahan untuk melakukan aktivitas perbankan tanpa harus datang ke bank. Beberapa aktivitas perbankan antara lain seperti melihat saldo, melakukan transfer ke suatu rekening dan melakukan pembayaran sejumlah tagihan dimana saja dan kapan saja.

Sedangkan keuntungan *internet banking* bagi bank yaitu dapat memperluas jaringan usaha serta dapat menghilangkan batas fisik bank dan waktu operasional bank yang terbatas, kemudian pihak bank tidak perlu membuat kantor cabang sebab biaya tersebut tidaklah sedikit. Keuntungan lainnya adalah biaya yang dikeluarkan untuk setiap transaksi pada *internet banking* lebih murah daripada biaya yang dikeluarkan untuk setiap transaksi secara langsung di bank, serta membuat keunggulan di bandingkan bank-bank lainnya, sebab nasabah akan memilih bank yang mempunyai fasilitas yang lengkap dan mendukung untuk beraktifitas dan berbisnis (Maharsi dan Mulyadi 2007: 97).

Meski telah menawarkan berbagai macam manfaat, namun pada kenyataannya *internet banking* masih belum sepenuhnya membuat nasabah tertarik untuk menggunakannya dikarenakan masih banyak nasabah yang lebih memilih untuk melakukan transaksi dengan langsung mendatangi bank yang bersangkutan. Hal tersebut dikarenakan nasabah telah merasa nyaman dan terbiasa melakukan transaksi perbankan secara konvensional. Hal ini menimbulkan sudut pandang yang berbeda dalam persepsi manfaat yang diterima nasabah melalui *internet banking*. Semakin nasabah merasa bahwa *internet banking* bermanfaat, maka *internet banking* akan semakin sering digunakan. Begitu pula sebaliknya, apabila nasabah merasa bahwa *internet banking* kurang bermanfaat, maka nasabah

akan cenderung tidak akan menggunakan *internet banking* tersebut. Selain itu, masih banyak nasabah yang belum ingin menggunakan *internet banking* karena merasa bahwa *internet banking* merupakan sesuatu yang rumit. Kerumitan dalam bertransaksi menggunakan *internet banking* tersebut membuat nasabah berpikir mengenai risiko yang ditimbulkan pada saat melakukan transaksi. Sebuah sistem yang dianggap rumit, tidak akan sering digunakan oleh nasabahnya, padahal tolok ukur penerimaan sebuah sistem dilihat dari segi penggunaannya. Suatu sistem yang sering digunakan, menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih mudah untuk digunakan dan dioperasikan. Persepsi kemudahan penggunaan memberikan beberapa indikator terhadap suatu sistem informasi (termasuk *internet banking*) yang meliputi efisiensi waktu dalam penggunaan, tampilannya situsny mudah dimengerti, menambah keterampilan dalam menggunakannya, dan mudah untuk dipelajari (Mahardika dan Basuki, 2011: 169). Tidak sedikit pula nasabah yang belum ingin menggunakan *internet banking* dikarenakan masalah keamanan yang semakin maraknya penipuan yang terjadi dalam menggunakan *internet banking* yang membuat sebagian nasabah masih belum yakin untuk menggunakannya. Menurut Mahardika dan Basuki (2011: 147) keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi *internet banking* dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah. Dikarenakan banyaknya kejahatan yang terjadi dalam *internet banking* yaitu potensi risiko kegagalan sistem atau *cybercrime* seperti terjadinya pencurian identitas, pengambilan data nasabah yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab, adanya kerusakan *file* pada data. Kegagalan sistem dapat disebabkan oleh *server down* atau bencana alam. Nasabah harus

mempertimbangkan faktor keamanan dalam menjamin dana serta data nasabah itu sendiri. Kemudian banyaknya berbagai kasus penipuan yang terjadi ketika melakukan transaksi menggunakan *internet banking* membuat nasabah enggan untuk menggunakannya. Oleh karena itu, pihak bank harus dapat memberikan pelayanan sistem yang baik sehingga dapat memberikan rasa aman bagi pengguna *internet banking*. Penelitian tentang penggunaan *internet banking* telah dilakukan oleh Hyun Shik Yoon dan Luis Occena (2014) dengan hasil penelitian diperoleh bahwa pengaruh persepsi keamanan, manfaat, kemudahan menjadi faktor penting yang mempengaruhi penggunaan *internet banking*.

Bagi beberapa bank, baik bank swasta maupun bank pemerintah telah menyediakan layanan *internet banking*, antara lain BCA, Bank Mandiri, Citibank, BNI, BRI. Terdapat *Survey Top Brand* yang merupakan salah satu tolok ukur untuk mengukur kinerja suatu merek yang beredar di Indonesia. *Brand Index* dihitung menggunakan tiga parameter, yaitu merek yang paling mudah diingat, merek yang terakhir dibeli, dan merek yang akan dipilih pada masa depan. Dan pada kategori *internet banking* di negara Indonesia, terdapat empat bank konvensional yang berhasil masuk dalam nominasi *Top Index* 2015.

Tabel 1.1  
BANK PEMENANG *TOP BRAND AWARD* KATEGORI *INTERNET BANKING*

Merek	TBI	TOP
<i>KlikBCA</i>	60.2%	TOP
<i>Internet Banking Mandiri</i>	16.9%	TOP
<i>BNI Internet Banking</i>	11.5%	TOP
<i>Internet Banking BRI</i>	8.5%	TOP

Sumber : [http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index\\_2015](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015), diolah.

Bank Central Asia (BCA) merupakan salah satu bank komersial di Indonesia yang mengimplementasikan pengguna sistem *internet banking* pada layanan jasa perbankan dan menjadi *market leader* pada pasar *internet banking*. Berdasarkan data dalam Tabel 1.1, dari 100 persen pengguna *internet banking*, *KlikBCA* menduduki peringkat pertama dengan total persentase sebesar 60,2 persen diikuti *internet banking* Bank Mandiri sebesar 16,9 persen, lalu BNI *internet banking* mendapatkan persentase sebesar 11,5 persen dan *internet banking* BRI sebesar 8,5 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sudah banyak nasabah BCA yang telah menggunakan *internet banking* dan menjadi konsumen yang loyal untuk layanan *Klik-BCA*. Banyak faktor yang menyebabkan nasabah tertarik menggunakan *internet banking*, mulai dari layanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas kemudahan bertransaksi, sampai dengan beberapa faktor lainnya.

Dengan adanya kesempatan tersebut, hal tersebut tidak disia-siakan oleh Bank BCA untuk melakukan investasi dalam menyediakan fasilitas *internet banking* BCA yang dikenal dengan nama *KlikBCA*. Dengan *KlikBCA*, maka banyak nasabah merasa sangat dimudahkan karena tanpa harus ke bank, nasabah tetap dapat bertransaksi dimana saja asal dapat terhubung dengan jaringan *internet*. Karena respon positif terhadap fasilitas *KlikBCA* ini, maka akan menghasilkan peningkatan jumlah nasabah bank BCA menjadi tinggi. Yang menarik adalah bagaimana strategi Bank BCA untuk dapat mempertahankan kompetitif produk *KlikBCA* sehingga tidak terpengaruh terhadap usaha duplikasi

dan adopsi bank konvensional yang lain dan tetap unggul diantara *internet banking* lainnya.

Fitur-fitur *KlikBCA* sudah termasuk lengkap. Fitur-fitur *KlikBCA* terdiri dari transfer dana, informasi saldo, pembayaran (misalnya: kartu kredit, telepon, *handphone*, listrik), pembelian (misalnya: pulsa isi ulang, tiket pesawat terbang). Keamanan pun terjamin dengan adanya token yang dimiliki oleh setiap pengguna klik BCA.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis kali ini mencoba untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking* Bank BCA dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan *Internet Banking* Nasabah Bank BCA di Surabaya”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah manfaat berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* nasabah Bank BCA di Surabaya?
2. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* nasabah Bank BCA di Surabaya?
3. Apakah keamanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* nasabah Bank BCA di Surabaya?

4. Apakah manfaat, kemudahan dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* nasabah Bank BCA di Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh manfaat terhadap keputusan menggunakan *internet banking* nasabah Bank BCA di Surabaya.
2. Untuk menguji pengaruh kemudahan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* nasabah Bank BCA di Surabaya.
3. Untuk menguji pengaruh keamanan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* nasabah Bank BCA di Surabaya.
4. Untuk menguji pengaruh manfaat, kemudahan dan keamanan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* nasabah Bank BCA di Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terlibat atau berkaitan dengan penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini penulis memperoleh pengetahuan dan wawasan yang lebih bermanfaat dalam dunia pemasaran khususnya yang berhubungan dengan *internet banking*, serta dapat mengembangkan konsep dalam

menghadapi masalah perbankan serta pengalaman untuk menerapkan teori-teori yang sudah diperoleh saat perkuliahan ke dalam lingkungan masyarakat.

2. Bagi Pembaca

Sebagai penambah sumber informasi serta penambah wawasan yang ingin mengetahui bagaimana “Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan *Internet Banking* Nasabah Bank BCA di Surabaya”.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Melalui hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi baru bagi perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dan dapat dijadikan sumber informasi atau sumber wawasan dan bahan pertimbangan bagi semua mahasiswa yang akan mengambil judul yang sama untuk bahan penelitian.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai studi banding oleh peneliti lain yang ingin meneliti masalah yang sama, guna meningkatkan wawasan dan pola berfikir sehingga akan membantu untuk mempercepat dan melengkapi penelitian yang diperlukan selanjutnya.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini secara garis besar dibagi kedalam lima bab, dimana setiap bab dibagi menjadi sub-sub bab berisi uraian-uraian yang sistematis guna mendukung isi dari setiap bab secara keseluruhan. Adapun sistematikanya disusun sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Menguraikan secara rinci mengenai hal-hal yang berkaitan dengan prosedur penelitian meliputi: rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi sampel, teknik pengambilan sampel, dan teknik pengumpulan data serta metode analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Dalam bab ini berisi mengenai uraian tentang gambaran umum subyek penelitian, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini berisikan uraian tentang kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.