

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia perbankan sedang melakukan inovasi layanan berbasis internet untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi yaitu *internet banking*. Inovasi layanan ini harus diimbangi dengan minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Minat menggunakan merupakan hal yang penting bagi suatu bank karena menunjukkan keinginan nasabah untuk menggunakan suatu produk pada waktu yang akan datang. Minat nasabah dipengaruhi beberapa faktor yaitu pengaruh sosial, kredibilitas bank, dan harapan kinerja.

Dalam hal ini, pengaruh sosial mengukur dampak dari keluarga, teman, kelompok interaksi sehari-hari dalam mempengaruhi minat menggunakan *internet banking*. Sedangkan kredibilitas bank merupakan bentuk kepercayaan dari nasabah terhadap bank. Disamping itu faktor harapan kinerja menunjukkan seberapa jauh harapan nasabah mengenai sistem kerja *internet banking*. Jika nasabah merasakan sistem kerja yang baik, memberikan hasil yang memuaskan, dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi maka nasabah akan cenderung menggunakan *internet banking*.

(Karent Furst, 2000) berpendapat, bahwa *internet banking* adalah suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus

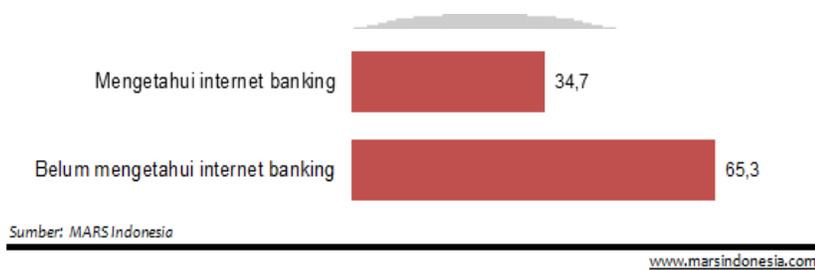
melakukan transaksi secara online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru.

Internet banking membuka paradigma baru, struktur baru, dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru. Layanan *internet banking* memberikan manfaat untuk nasabah dan bank. Layanan ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya layanan ini nasabah tidak perlu khawatir akan menghabiskan waktu antri di bank yang tentunya akan membutuhkan tenaga ekstra pula. Salah satu bank yang menyediakan layanan jasa *internet banking* adalah bank CIMB Niaga.

Bank CIMB Niaga memiliki fasilitas *internet banking* yaitu *CIMB Clicks*. *CIMB Clicks* adalah satu cara yang aman, nyaman, dan cepat untuk melakukan aktivitas perbankan lewat internet; 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Dengan *CIMB Clicks* nasabah bisa melihat dan mengunduh rincian transaksi rekening, termasuk deposito, kartu kredit, dan rekening pinjaman. Membayar tagihan-tagihan, membeli pulsa isi ulang untuk ponsel, listrik, dan hiburan. Transfer dana ke bank yang ada di Indonesia dan di luar negeri. Melakukan pembayaran dan transfer dana secara terjadwal agar tidak kelupaan dan terhindar dari denda. Mendapatkan informasi suku bunga dan nilai valas. (www.cimbniaga.com) diakses 10 November 2015.

Namun berdasarkan hasil survei MARS tahun 2013 dan belum ada perbaruan di tahun 2015 terungkap bahwa dari 1.710 nasabah di 5 kota (Jakarta, Bandung,

Semarang, Surabaya, dan Medan) yang disurvei, sebanyak 65,3% menyatakan belum mengetahui *internet banking*.



Gambar 1.1
**AWARENESS
TERHADAP
INTERNET
BANKING**

Selanjutnya, dilihat dari sisi kota, nasabah di kota Bandung yang paling *aware* sebesar 39,3%. Sedangkan peringkat kedua nasabah yang *aware* terhadap *internet banking* adalah kota Jakarta sebesar 38,9%. Kota Semarang menduduki posisi ketiga sebesar 32,5%. Sedangkan kota Surabaya hanya 32,0%. Dan yang paling rendah adalah kota Medan sebesar 28,6%.

Tahu Internet Banking ?

	Mengetahui	Belum mengetahui
Total	34,7	65,3
Jakarta	38,9	61,1
Bandung	39,3	60,7
Semarang	32,5	67,5
Surabaya	32,0	68,0
Medan	28,6	71,4

www.marsindonesia.com

Gambar 1.2
AWARENESS TERHADAP INTERNET BANKING BERDASARKAN KOTA

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sosial, Kredibilitas Bank, dan Harapan Kinerja terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Bank CIMB Niaga di Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti, yaitu :

1. Apakah Pengaruh Sosial berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* bank CIMB Niaga di Surabaya?
2. Apakah Kredibilitas Bank berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* bank CIMB Niaga di Surabaya?
3. Apakah Harapan Kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* bank CIMB Niaga di Surabaya?
4. Apakah Pengaruh Sosial, Kredibilitas Bank, dan Harapan Kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* bank CIMB Niaga di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka terdapat beberapa tujuan yang akan diteliti, yaitu :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Sosial berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* bank CIMB Niaga di Surabaya

2. Untuk mengetahui pengaruh Kredibilitas Bank berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* bank CIMB Niaga di Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh Harapan Kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* bank CIMB Niaga di Surabaya
4. Untuk mengetahui Pengaruh Sosial, Kredibilitas Bank, dan Harapan Kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* bank CIMB Niaga di Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dengan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Bank

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi bagi bank CIMB Niaga di Surabaya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *internet banking*, diantaranya pengaruh sosial, kredibilitas bank, dan harapan kinerja.

b. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang pengaruh sosial, kredibilitas bank, dan harapan kinerja terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* bank CIMB Niaga di Surabaya dan menambah perbendaharaan perpustakaan sebagai bahan bacaan ilmiah.

c. Bagi Peneliti

Sebagai bentuk penulisan dan sebagai pembelajaran yang diperoleh selama menempuh studi, khususnya manajemen perbankan.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah penulisan skripsi ini, maka penulis membagi bab-bab secara teratur dan sistematis. Adapun sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penjabaran penelitian terdahulu, landasan teori yang digunakan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam metode penelitian diuraikan secara rinci mengenai hal-hal yang berkaitan dengan prosedur penelitian yang meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrument penelitian, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini diuraikan mengenai garis besar tentang responden penelitian dari aspek demografis atau perilaku, baik jenis kelamin, usia, pekerjaan dan sebagainya serta hasil analisis dari analisis penelitian. Isi dari bab ini meliputi gambaran subyek penelitian dan analisis data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini diuraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian. Isi dari bab ini meliputi kesimpulan, keterbatasan, dan saran.

