

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

*Internet Banking* baru diterapkan di Indonesia pertama kali secara massal oleh Bank Central Asia (BCA) pada tahun 2001. Sejak saat itu, bank-bank lain mulai mengembangkan fitur *internet banking* untuk memberi kemudahan bertransaksi kepada nasabah yang memiliki aktivitas yang padat.

Hampir setiap bank di Indonesia sudah menyediakan jasa *internet banking* untuk nasabahnya, namun tidak semua nasabah menggunakan jasa *internet banking* yang disediakan oleh bank. Sebagian nasabah memilih untuk tidak menggunakan, ada nasabah yang menggunakan *internet banking* secara aktif, namun ada juga nasabah yang memutuskan untuk tidak lagi menggunakan *internet banking* dengan alasan tertentu.

Di Indonesia, pengguna internet sudah mencapai 253.609.643 orang ([www.internetworldstat.com](http://www.internetworldstat.com)). Namun nyatanya, hanya sekitar 23 juta pengguna internet yang memiliki *internet banking*. Hal tersebut disebabkan oleh tiga faktor yaitu kualitas layanan yang belum merata, keandalan dan keamanan sistem, serta belum adanya regulasi khusus untuk mengatur *internet banking* sehingga proteksi nasabah kurang dibidik ([www.crmsindonesia.org](http://www.crmsindonesia.org)). Dari penelitian yang dilakukan di beberapa kota di Indonesia, sebanyak 34,7% masyarakat sudah mengetahui *internet banking* namun hanya 8,1% masyarakat yang memiliki *internet banking* ([www.marsindonesia.com](http://www.marsindonesia.com)).

Internet menjadi kebutuhan dalam melakukan berbagai aktivitas saat ini seperti dalam bidang komunikasi, pendidikan, dan juga industri. Bank merupakan salah satu industri yang dipercayai oleh masyarakat untuk menyimpan dana bagi masyarakat yang mempunyai dana lebih. Perbankan adalah salah satu industri yang sangat dekat hubungannya dengan pelanggan. Di Indonesia terdapat banyak bank yang bersaing untuk mendapatkan nasabah sebanyak mungkin. Di dalam melaksanakan proses operasionalnya, saat ini Bank telah banyak menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi yaitu internet. Dalam hal ini, para pelaku industri telah melupakan batasan geografis yang ada dalam dunia bisnis dikarenakan adanya internet.

Dengan adanya internet operasional perbankan menjadi lebih mudah dikendalikan dan lebih efisien dan efektif, mempermudah transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah, pembayaran tagihan, transfer, cek saldo, dan lain sebagainya. Berbicara tentang nasabah, retensi nasabah menjadi isu yang sangat penting di dunia bisnis terutama untuk bisnis perbankan. Retensi nasabah memiliki pengaruh yang lebih kuat daripada keuntungan dari pangsa pasar, skala ekonomi, dan variabel lainnya yang umumnya berkaitan dengan keunggulan kompetitif.

Retensi nasabah saat ini menjadi fokus bank karena dibandingkan untuk mencari nasabah baru, mempertahankan nasabah yang sudah ada mengeluarkan biaya yang lebih rendah sehingga dapat menghemat biaya. Dalam dunia teknologi yang semakin mudah dengan adanya ponsel pintar, komputer dan laptop semakin ditinggalkan, namun dilain pihak banyak bank yang masih baru meluncurkan jasa

*internet banking*, menimbulkan permasalahan yang terjadi dimana mengakses *mobile banking* lebih mudah dibandingkan mengakses *internet banking*.

Karakteristik inovasi menunjukkan kemampuan masyarakat menerima adanya teknologi atau fasilitas baru yang tersedia. Dalam hal ini, masyarakat Indonesia sudah sangat baik dalam menerima internet, laptop, dan juga ponsel pintar. Namun penerimaan teknologi itu tidak diikuti dengan penerimaan fasilitas *internet banking* yang dibuktikan dengan masih rendahnya pengguna *internet banking* di Indonesia.

Keputusan nasabah untuk bertahan menggunakan jasa sebuah bank juga karena kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank. Hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh kualitas layanan perpesanan singkat (SMS) terhadap retensi pelanggan penyedia layanan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan. Hal ini juga perlu diketahui oleh pihak bank, apakah layanan yang baik dalam jasa bank yang berupa *internet banking* juga perlu diperhatikan atau tidak.

Saat ini, mayoritas bank yang lebih berfokus untuk mengembangkan transaksi elektronik untuk produk yang sudah ada dibandingkan untuk membuat inovasi produk baru. Dalam hal ini, mempertahankan dan menumbuhkan jumlah nasabah *internet banking* menjadi salah satu fokus dunia perbankan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Inovasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Retensi Nasabah *Internet banking* Pada Masyarakat Surabaya”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang diteliti pada penelitian ini adalah :

1. Apakah karakteristik inovasi berpengaruh signifikan terhadap retensi nasabah *Internet banking* di Surabaya?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap retensi nasabah *Internet banking* di Surabaya?
3. Apakah karakteristik inovasi dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap retensi nasabah *internet banking* di Surabaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tentang pengaruh karakteristik inovasi, dan kualitas layanan terhadap retensi nasabah *internet banking* di Surabaya adalah :

1. Menguji signifikansi pengaruh karakteristik inovasi terhadap retensi nasabah *internet banking* di Surabaya
2. Menguji signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap retensi nasabah *internet banking* di Surabaya.
3. Menguji signifikansi pengaruh karakteristik inovasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap retensi nasabah *internet banking* di Surabaya

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat untuk berbagai pihak diantaranya :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana untuk menerapkan teori-teori yang telah dipelajari pada waktu perkuliahan dan menambah pengetahuan serta wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi retensi nasabah *internet banking*.

2. Bagi Pihak Bank

Dapat menjadi informasi bagi perusahaan untuk menentukan strategi seperti apa yang akan diterapkan kepada para nasabah sehingga perusahaan bisa tumbuh lebih besar lagi.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk para civitas akademika STIE Perbanas Surabaya dan bisa menjadi acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang serupa.

### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Penelitian ini disusun secara sistematis agar pembaca bisa dengan mudah dan jelas mengetahui objek penelitian. Uraian sistematika penulisan meliputi :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian yang menjadi dasar dalam penulisan penelitian, tujuan dari penelitian ini, juga dijelaskan manfaat dari penelitian ini khususnya untuk peneliti, pihak bank, dan STIE Perbanas Surabaya dan sistematika penulisan penelitian.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang penelitian-penelitian terdahulu yang serupa yang menjadi acuan penulis dalam menulis penelitian, landasan teori, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian

### 3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang hal-hal yang terkait dengan rancangan penelitian, identifikasi variabel yang digunakan dalam penelitian, definisi operasional, dan pengukuran variabel. Bab ini juga menjelaskan tentang teknik pengumpulan data serta metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian.

### 4. BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan mengenai subjek penelitian yang akan diteliti, analisis deskriptif terhadap responden, dan juga pembahasan mengenai analisis-analisis yang telah dilakukan berdasarkan data yang telah diperoleh

### 5. BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan atas analisis data yang diperoleh, keterbatasan penelitian yang dilakukan, serta saran bagi pihak bank dan saran untuk penelitian selanjutnya