

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan layanan *internet* perbankan hadir seiring berkembang pesatnya akan dunia teknologi informasi (TI). Seperti layanan *internet banking* yang memberikan kemudahan terhadap nasabah akan kebutuhannya. Agar dapat meningkatkan kepercayaan akan berbagai macam risiko pelayanan terhadap nasabah, terutama risiko keamanan dan memperhatikan faktor sosial yang akan mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan bank khususnya *internet banking*.

Persaingan di dunia perbankan semakin tinggi, hal ini dapat dilihat dari maraknya promosi yang dilakukan oleh berbagai bank dan semakin luasnya segmen pasar yang dituju. Terutama di wilayah Surabaya, seperti bank Mandiri, bank BCA, bank BRI, bank BNI dan masih banyak yang lainnya. Salah satu layanan dari bank Mandiri adalah mandiri *internet* yang melakukan aktivitas perbankan cukup dari meja kerja, dengan menggunakan personal komputer atau lap-top, modem + line telephone atau GPRS. Dalam mandiri *internet*, nasabah dapat mengakses rekening mereka 24 jam *non stop* dari berbagai belahan dunia dengan fitur layanan transaksi perbankan yang beragam, seperti cek saldo,

transfer, bayar tagihan, isi ulang pulsa, dan masih banyak yang lainnya.

Bank Mandiri pada tahun 2015 menduduki peringkat kedua dalam layanan *Internet Banking* kategori *E-Channel*. Dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
Peringkat *Internet Banking* Kategori *E-Channel*

MEREK	TBI	TOP
Klik BCA	60.2%	TOP
<i>Internet Banking</i> Mandiri	16.9%	TOP
BNI <i>Internet Banking</i>	11.5%	TOP
<i>Internet Banking</i> BRI	8.5%	

Sumber : (http://www.topbrand-award.com/top-brandsurvey/survey-result/top_brand_index_2015_fase_1) diakses 3 April 2015.

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut, bank Mandiri mendapatkan peringkat kedua, meskipun dengan bertambahnya nasabah *internet banking* masih ditemukan berbagai keluhan. Hal yang dikeluhkan nasabah bank Mandiri yang pertama adalah akses *internet banking* yang buruk, seperti yang dikeluhkan oleh nasabah Denoveline tentang gagal login mandiri *internet banking*. Dari operator hanya menjawab seperti ini “ halaman yang ingin dibuka tidak dapat ditampilkan karena keaslian data yang dikirimkan tidak bisa diverifikasi”. Diakses 30 Maret 2015 (<http://archive.kaskus.co.id/thread/6354546/0#16>).

Keluhan lainnya adalah kasus *phishing* dari nasabah bank Mandiri cabang Tangerang kisamaun, pada tanggal 22 April 2014 nasabah tersebut menjadi korban penipuan melalui *internet banking* bank Mandiri dan mengalami kerugian. Nasabah memperoleh email dari ibm@bankmandiri.co.id yang menyatakan adanya upgrade sistem di *internet banking* dan diharuskan masuk ke

link yang dikirimkan untuk upgrade data jika tidak *internet banking* nasabah tersebut akan ditutup. Ketika nasabah mengisikan ID dan password pada link tersebut, tidak lama nasabah dihubungi oleh nomor 021-36718234 seorang wanita yang mengaku petugas bank Mandiri dan memandu untuk mengupgrade data melalui token mandiri ternyata hal tersebut adalah pemindah bukuan. Setelah nasabah melaporkan penipuan tersebut, bank Mandiri cabang Jl. Garuda Jakarta, menginformasikan bahwa banyak nasabah menjadi korban penipuan oleh tersangka yang sama. Pihak bank telah melakukan pemanggilan dan mendatangi alamat yang tertera di KTP, namun ternyata itu adalah alamat fiktif. Diakses 9 November 2015 (<http://suarapembaca.seruu.com/baca/1103/bank-mandiri-meninggalkan-nasabahnya-yang-menjadi-korban-penipuan-di-internet>).

Kepercayaan dalam minat menggunakan *internet banking* dapat dibentuk melalui informasi yang tepat, efektif dan efisien yang diberikan oleh pihak bank. Jika kepercayaan yang diberikan oleh bank kurang meyakinkan, maka minat untuk menggunakan *internet banking* tidak dapat dibangun sehingga komitmen tidak akan muncul, sebaliknya jika informasi yang diberikan oleh bank memberikan dampak kepercayaan terhadap nasabah, maka minat nasabah untuk menggunakan akan muncul.

Persepsi risiko akan adanya isu – isu keamanan fasilitas *internet banking* dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan. Aspek keamanan dalam menggunakan *internet banking* masih diragukan oleh sebagian orang. Seseorang yang ingin memilih atau menggunakan sesuatu, pasti akan mempertimbangkan apa keuntungan dan kerugian yang akan diterima. Pihak bank

harus memberikan lebih banyak informasi untuk meminimalisir atau mencegah isu – isu kerugian, sehingga nasabah merasa aman dan percaya untuk menggunakan fasilitas *internet banking*.

Pengaruh sosial dapat didefinisikan sebagai pikiran, perasaan dan sikap yang dihasilkan dari interaksi dengan individu atau kelompok. Pengaruh sosial terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan barang atau jasa dapat dipengaruhi oleh banyak hal, dalam hal ini nasabah akan mencari informasi atau menerima informasi dari pihak lain. Keunggulan dalam fitur layanan yang beragam, aman, murah, dapat dipercaya dan dapat diandalkan (*reliable*) harus lebih ditekankan dalam informasi yang diberikan kepada nasabah. Pihak bank harus lebih meningkatkan kualitas keamanan dan kemudahan bertransaksi, sehingga nasabah tertarik dan percaya untuk menggunakan fasilitas tersebut.

Minat menggunakan dapat diartikan sebagai upaya suatu perusahaan untuk menarik masyarakat agar menggunakan produk atau layanan yang disampaikan oleh perusahaan dengan mempertimbangkan faktor-faktor persepsi masyarakat. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh kepercayaan, persepsi risiko dan pengaruh sosial terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan, maka rumusan masalah yang akan diteliti, yaitu :

1. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya ?
2. Apakah persepsi risiko berpengaruh signifikan negatif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya ?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh signifikan positif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat ditentukan tujuan yang akan diteliti, yaitu :

1. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.
2. Untuk menguji pengaruh persepsi risiko terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.
3. Untuk menguji pengaruh sosial terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Setelah diketahui dari tujuan tersebut, maka manfaat ini sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian, dalam hal yang terkait dengan internet banking Bank Mandiri.

b. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Diharapkan penelitian yang akan dilakukan dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan tentang pengaruh kepercayaan, persepsi risiko dan pengaruh sosial terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya, serta menambah koleksi bacaan ilmiah di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

c. Bagi Bank

Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan bermanfaat bagi perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan, dapat memberikan informasi untuk meminimalisir persepsi risiko oleh nasabah, dan mempertimbangkan pengaruh sosial yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan ini berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dari pokok permasalahan. Peneliti pada studi ini menerapkan ilmu

pengetahuan yang diperoleh secara teratur dan sistematis. Sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu dan penelitian baru, landasan teori yang digunakan untuk kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang rencana penelitian, dengan prosedur penelitian yang terdiri dari 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 reabilitas instrument dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN DAN SUBYEK PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum subyek penelitian analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan tentang hasil analisis pada perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya.