

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi internet saat ini juga sudah diadopsi oleh dunia perbankan, yaitu banyaknya perusahaan dan perbankan yang mengaplikasikan dan mengembangkan pelayanan mereka dengan menawarkan jasa internet banking, karena media internet adalah suatu aplikasi yang memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun, dengan adanya kemudahan layanan *Internet Banking* nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor Bank BRI.

Dalam dunia perbankan, kemajuan sistem teknologi informasi mendorong bank untuk mengikuti arus perubahan. Bank mengembangkan layanan-layanannya dengan berbagai cara dan inovasi, seperti slogan layanan yang mudah dan aman, tetapi juga memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah yang berkembang seiring dengan perkembangan teknologi. Salah satu layanan yang dimiliki dan dikembangkan oleh perbankan yaitu *Internet Banking*.

*Internet banking* merupakan layanan transaksi perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantaranya yang dapat dilakukan oleh nasabah baik di rumah, tempat usaha atau dilokasi yang lain bukan dilokasi bank (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, telepon selular dan telepon rumah.

Beberapa layanan termasuk internet banking yaitu *Automatic Teller Machine (ATM)* atau dalam bahasa Indonesia lebih dikenal dengan ATM nasabah yang dapat melakukan transaksi-transaksi baik finansial maupun non

finansial seperti cek saldo rekening, transfer uang antar rekening, penarikan tunai serta pembayaran tagihan tanpa harus datang ke kantor bank. Selain ATM, internet banking merupakan salah satu jasa online banking yang menyesuaikan perkembangan teknologi dan gaya hidup nasabah masa kini yang lebih mengutamakan kemudahan dan ketepatan waktu.

Inovasi pelayanan perbankan melalui teknologi internet banking diharapkan dapat menekan transaksi biaya dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank. Beberapa bank di Indonesia mulai melakukan strategi pemasaran pada jasa pelayanan perbankan melalui pemanfaatan teknologi internet banking. Sebagai upaya dalam menjaga eksistensi maka Bank Rakyat Indonesia (BRI) terus berinovasi dalam menerapkan teknologi informasi yang telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat dan senantiasa meningkatkan kualitas layanan, memperluas jaringan cabang seluruh Indonesia dan meningkatkan jaringan transaksi elektronik salah satunya melalui layanan yang berbasis internet. Bank yang sudah menawarkan internet banking di Indonesia yaitu Bank Indonesia, (BRI), Bank Danamon, Bank Mandiri, Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Mega, Bank International Indonesia (BII), Bank CentralAsia (BCA), BNI, BNI Syariah, Bank CIMB Niaga, Bank Lippo dan beberapa bank lain.

Persepsi manfaat merupakan yang perlu diperhatikan oleh para nasabah dalam menggunakan layanan perbankan yaitu *Internet Banking*. Sebuah layanan yang mampu memberikan manfaat pada nasabah pasti akan diterima dengan baik, semakin nasabah merasa *Internet Banking* bermanfaat maka akan sering digunakan. Menurut Jogiyanto, 2007:114 persepsi manfaat merupakan sejauh

mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Selain persepsi manfaat, kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang diperhatikan nasabah dalam penggunaan *Internet Banking*.

Kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan (Jogiyanto,2007:115). Pembentukan sikap akan mempengaruhi akan intense perilaku konsumen dalam menggunakan *Internet Banking*. Nasabah yang telah merasa nyaman, percaya, mampu dan merasa puas terhadap layanan *Internet Banking* akan terus menggunakannya dalam kegiatan sehari-hari.

Seiring dengan perkembangan teknologi, layanan *Internet Banking* sudah menjadi bagian dari gaya hidup modern yang mengiringi aktivitas harian. Dibalik segala kemudahan diberikan, sebenarnya ada resiko yang kadang sering dilupakan atau kurang peduli atas ancaman tersebut. Keamanan internet banking memfokuskan pada informasi yang disediakan layanan internet banking akurat, informasi pribadi terjaga nasabah terjaga kerahasiaanya, setiap transaksi yang dilakukan selalu aman, sehingga kemajuan teknologi tersebut mampu meningkatkan keamanan layanan *Internet Banking*.

TABEL 1.1  
TOP BRAND AWARD KATEGORI *E-CHANNEL*  
TAHUN 2014-2017

INTERNET BANKING								
MEREK	2014		2015		2016		2017	
	TBI	TOP	TBI	TOP	TBI	TOP	TBI	TOP
Klik BCA	53,7%	TOP	60,2%	TOP	54,0%	TOP	53,3%	TOP
Internet Banking Mandiri	20,2%	TOP	16,9%	TOP	20,0%	TOP	19,0%	TOP
<b>Internet Banking BRI</b>	<b>10,6%</b>	<b>TOP</b>	<b>8,5%</b>	<b>TOP</b>	<b>9,0%</b>	-	<b>10,3%</b>	-
BNI Internet Banking	9,6%	-	11,5%	-	6,3%	-	7,9%	-

Sumber: <http://www.topbrand-award.com/>, Tanggal, 01 Oktober 2017

Dari Tabel 1.1 *Internet Banking* BRI pada tahun 2014 berada pada peringkat ketigadengan presentase 10,6% menjadi 8,5%, sedangkan pada tahun 2015 internet banking BRI mengalami penurunan. Pada tahun 2016 internet banking BRI mengalami peningkatan menjadi 9,0%, kemudian pada tahun 2017 internet banking BRI mengalami peningkatan lagi sebesar 10,3%. Berdasarkan Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa pengguna internet banking BRI masih sangat minim dibandingkan dengan pengguna internet banking pada Bank lain. Kondisi tersebut dapat mengundang berbagai pertanyaan apakah keinginan nasabah dalam menggunakan internet banking BRI kurang bermanfaat bagi nasabah, sulit untuk digunakan, nasabah belum yakin terhadap keamanan internet banking atau kualitas informasi kurang lengkap. Dari keadaan inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor apakah yang menentukan pertumbuhan penggunaan *Internet Banking* BRI bagi nasabah di Surabaya. Berdasarkan variabel

yang dipilih adalah persepsi manfaat, keamanan, persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas informasi.

Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada memanfaatkan informasi yang dapat diakses melalui media ini, melainkan juga dapat digunakan untuk sarana dalam melakukan transaksi perbankan. Seperti bank di Indonesia yang mulai memasuki dunia yaitu internet banking atau yang lebih dikenal dengan layanan *Internet Banking*, yang merupakan bentuk layanan perbankan secara elektronik melalui media internet. Internet Banking pada dasarnya merupakan suatu kontak transaksi perbankan antara pihak bank dengan nasabah yang menggunakan media internet. Internet Banking mulai menjadi primadona di kalangan nasabah bank setelah ATM dan phone banking. Kemudahan dalam bertransaksi dengan fitur yang lengkap tanpa harus keluar rumah, ini adalah salah satu hal yang memiliki kelebihan internet banking yang tidak dapat di tandingi oleh teknologi e-banking lainnya.

Indonesia adalah salah satu negara yang penduduknya paling banyak menggunakan layanan internet karna semakin berkembangnya teknologi, semakin mudah bagi masyarakat untuk mengakses layanan internet tidak hanya itu, dengan berkembangnya teknologi yang sangat pesat kejahatan yang merajalela melalui internet pun semakin banyak dan sangat mudah untuk melakukan kejahatan.

Dalam dunia perbankan, contoh penerapan Teknologi Informasi adalah telah diterapkannya transaksi perbankan lewat internet atau dikenal dengan Internet Banking. Beberapa transaksi yang dapat dilakukan melalui Internet Banking

antara lain transfer uang, pengecekan saldo, pemindahbukuan, pembayaran tagihan, dan informasi rekening. Bahkan penarikan uang, pengecekan saldo hingga transfer antar bank melalui mesin ATM juga merupakan pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang perbankan.

Pengelolaan layanan maupun program yang baik akan dapat menciptakan persepsi maupun image yang baik di mata nasabah. Namun terkadang harapan nasabah sering tidak terpenuhi karena adanya perbedaan antara harapan dengan persepsi tentang layanan yang diberikan. Untuk itu diperlukan adanya kesesuaian antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diterima oleh nasabah.

Para pemakai jasa internet perbankan yang terdaftar dapat melaksanakan transaksi perbankan umum seperti penulisan cek, membayar tagihan, pemindahan dana, pembelian voucher pulsa, aplikasi pembukaan rekening, mencetak statement, serta meminta keterangan saldo rekening ataupun informasi suku bunga serta banyak jasa perbankan lainnya. Internet banking telah menunjukkan dirinya sebagai “jasa non stop dan unit informasi yang menjanjikan manfaat besar bagi konsumen dan bank”. *Online Banking* diperkenalkan sebagai channel dimana nasabah bank dapat melakukan aktivitas financial perbankan secara elektronik melalui website bank.

BRI Internet Banking didesain dengan mengutamakan keamanan informasi pribadi dan keuangan. BRI Internet Banking menggunakan program *Internasional Internet Standard Security SSL (Secure Socket Layer)*, suatu sistem pengacak informasi yang tercanggih saat ini, sehingga informasi pribadi dan keuangan

nasabah tidak dapat terbaca ketika melalui jaringan internet. Kemudian akan diberikan *User ID* dan *Password* yang unik, sehingga tidak ada duplikasi dan hanya nasabah yang mengetahuinya. Setiap kali login, nasabah hanya diperkenankan mengulang *User ID* dan *Password* yang salah sebanyak tiga kali sebelum akses tersebut diblokir untuk mencegah penyalahgunaan yang tidak bertanggung jawab.

Ada pengamanan tambahan yaitu mTOKEN yang dibutuhkan pada setiap transaksi keuangan (transfer dana, bayar tagihan, pembelian), ubah password dan ubah alamat email, yang akan nasabah dapatkan melalui SMS setelah menyelesaikan registrasi di Cabang BRI dan aktivasi di fasilitas mTOKEN di Internet Banking. Setiap transaksi yang diinstruksikan tidak akan diproses tanpa konfirmasi dan persetujuan dari nasabah. Setiap transaksi akan diberikan nomor referensi yang digunakan apabila ada pertanyaan atau terjadi suatu masalah yang berhubungan dengan transaksi tersebut. Jika tidak terdapat aktivitas selama sepuluh menit, sistem secara otomatis akan mengakhiri (*log-out*) akses nasabah untuk mencegah penyalahgunaan yang tidak berwenang.

Kemudahan menggunakan layanan *Internet Banking* memberikan kesenangan kepada para nasabah sehingga para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan *Internet Banking* sebagai acuannya. Para pengguna Internet Banking dirasa cukup menghemat waktu, terutama bagi nasabah yang sibuk dalam dunia bisnis

Kualitas informasi dalam menggunakan internet banking dirasakan para nasabah sangat bermanfaat karena dapat memudahkan untuk melakukan transaksi

melalui layanan internet banking. Menurut Tata Sutabri (2005:35-36) pada buku sistem informasi manajemen, kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal yaitu, informasi yang harus akurat, tepat waktu dan relevan. Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan, akurat bahwa informasi harus jelas. Kemudian tepat waktu Informasi yang datang kepada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan suatu landasan dalam mengambil sebuah keputusan dimana bila pengambilan keputusan. Relevan yang berarti informasi mempunyai manfaat bagi para nasabah.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan Internet Banking Pada Bank Rakyat Indonesia Di Surabaya”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang tersebut penulis menemukan beberapa perumusan masalah yaitu:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan Internet Banking pada bank BRI di Surabaya ?
2. Apakah keamanan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan Internet Banking pada bank BRI di Surabaya ?
3. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan Internet Banking pada bank BRI di Surabaya ?
4. Apakah kualitas informasi berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan Internet Banking pada bank BRI di Surabaya ?

5. Apakah persepsi manfaat, keamanan, persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan Internet Banking pada bank BRI di Surabaya ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap penggunaan Internet Banking.
2. Menganalisis pengaruh keamanan terhadap penggunaan Internet Banking.
3. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan Internet Banking.
4. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan Internet Banking.
5. Menganalisis pengaruh persepsi manfaat, keamanan, persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas informasi terhadap penggunaan Internet Banking.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait :

- a. Bagi bank

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi bank untuk memberikan informasi pengaruh persepsi manfaat, keamanan, persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas informasi terhadap penggunaan *Internet Banking* dan strategi bank untuk menarik nasabah lebih banyak lagi.

b. Bagi STIE Perbanas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambah perbendaharaan koleksi perpustakaan dan sebagai bahan perbandingan atau bahan acuan bagi semua mahasiswa sebagai bahan peneliti selanjutnya.

c. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan yang berkaitan dengan teori-teori dan informasi tentang layanan Internet Banking.

### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Agar mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai penulisan ini maka disusunlah sistematika penulisan yang berisikan 5 bab. Sistematika ini diberikan tentang materi pada bab yang dibahas dalam penelitian ini. Sistematika penulisannya adalah :

#### **Bab I : PENDAHULUAN**

Menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

#### **Bab II : TINJAUAN PUSTAKA**

Menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

#### **Bab III : METODE PENELITIAN**

Menjelaskan mengenai rancangan penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel. Data dan metode pengumpulan data terkait analisis data.

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

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum subjek penelitian dan analisis data meliputi analisis deskriptif dan analisis statistik serta pembahasan dari analisis data.

**BAB V : PENUTUP**

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



