BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era modernisasi seperti saat ini, industri perbankan Indonesia harus terus mengikuti perkembangan yang ada, baik dalam manajemen maupun dalam pelayanannya. Setiap bank di Indonesia terus berlomba untuk menjadi lebih baik dengan mengembangkan fasilitas-fasilitas bagi nasabahnya. Persaingan yang terjadi memaksa setiap bank untuk mencari keunikan dibandingkan bank-bank lainnya, baik dalam ragam produk dan jasa yang ditawarkan suatu bank, maupun bentuk fasilitas dan upaya menciptakan *service excellence* bagi nasabahnya. Menurut Kasmir (2011:15), "pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah". Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2012:4),

> Pelayanan (*service)* bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Oleh karena itu, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi, baik di *front liner/front office* ataupun *back office* yang dilakukan untuk memberikan pelanggan atau nasabah perasaan puas.

Dunia perbankan pun tidak berbeda dengan industri lainnya, di mana kebutuhan akan perkembangan teknologi menjadi salah satu standar pelayanan yang utama. Teknologi digunakan hampir di setiap bagian dalam menjalankan

suatu proses perbankan, baik dalam internal bank maupun eksternal bank. Bank menyediakan layanan *Electronic Banking* (E-*Banking)* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media dalam melakukan transaksi perbankan, tanpa nasabah datang ke bank ataupun mengunjungi ATM terdekat, kecuali untuk transaksi tarik tunai dan setoran tunai. Salah satu bentuk dari *Electronic Banking* yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini adalah *Internet Banking*.

Menurut Bank Indonesia, dinyatakan bahwa

> *Internet Banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan Bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet, sehingga pendirian dan kegiatan *Internet Only Bank* tidak diperkenankan.(2004:1).

Sedangkan menurut Turban et al., "*Internet Banking* adalah perbankan yang menggunakan internet yang memungkinkan dilakukannya pembayaran tagihan, mendapatkan pinjaman dari bank, atau melakukan transfer antar rekening" (Wiji, 2011:113). Dengan kata lain, *Internet Banking* adalah suatu bentuk pelayanan bank terhadap nasabahnya dalam meningkatkan efisiensi suatu transaksi, di mana nasabah dapat melakukan suatu transaksi yang harusnya dilakukan dengan datang ke bank tersebut, dapat dilakukan dengan media elektronik di sekitar mereka seperti *laptop*, *netbook*, dan ponsel yang terhubung dengan jaringan internet dan dapat dilakukan di mana dan kapan saja.

Beberapa bentuk layanan yang diberikan *Internet Banking,* di antaranya seperti pengecekan saldo, transfer, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, informasi rekening, pemindahbukuan antar rekening, dan transaksi-

transaksi perbankan lainnya. Tidak hanya lebih efisien, tetapi *Internet Banking* juga lebih cepat, mudah dan lebih aman karena didukung dengan pengamanan yang kuat. Di samping itu, transaksi *Internet Banking* dapat dilakukan di mana saja, di belahan bumi manapun, selama terdapat jaringan internet dan dapat diakses, serta menggunakan media elektronik apapun yang dapat disambungkan dengan internet. Transaksi dapat dilakukan 24 jam dan real time.

Selain yang telah dibahas di atas, dalam Tugas Akhir ini, juga akan dibahas mengenai *Internet Banking*, bentuk keamanan yang ada pada *internet banking*, prosedur dari *internet banking* Bank BJB, respon nasabah Bank BJB cabang Surabaya mengenai keberadaan *internet banking*, dan hambatan *internet banking* serta solusi dari *internet banking* yang diterapkan Bank BJB cabang Surabaya untuk mengurangi dampak dan kerugian dari hambatan yang dialami dari penggunaan *Internet Banking*, sehingga Bank BJB cabang Surabaya dapat terus memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya melalui *internet banking* dalam mendukung transaksi-transaksi nasabahnya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis memilih judul "Penggunaan *Internet Banking* pada Pelayanan Nasabah Bank BJB cabang Surabaya" karena dari berbagai perkembangan dalam dunia perbankan, teknologi *Electronic Banking* (dalam berbagai bentuk yang terus dikembangkan), salah satunya berupa *Internet Banking*, yang terus berkembang dan menjadi salah satu fasilitas utama dalam dunia perbankan dan nasabahnya. Di samping mengikuti perkembangan dunia perbankan di dunia, teknologi telah menjadi hal yang wajar

bagi masyarakat Indonesia, yang banyak diantaranya tidak bisa melepaskan diri mereka dari *gadget* atau bentuk elektronik lainnya.

1.2 Penjelasan Judul

a) Penggunaan:

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, "penggunaan adalah suatu bentuk tindakan untuk menjalankan/menggunakan sesuatu".

b) *Internet Banking*:

1) Menurut Turban et al., "*Internet Banking* adalah perbankan yang menggunakan internet yang memungkinkan dilakukannya pembayaran tagihan, mendapatkan pinjaman dari bank, atau melakukan transfer antar rekening."(Wiji, 2011:113)

2) Menurut Bank Indonesia (2004:1), dinyatakan bahwa

> *Internet Banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan Bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet, sehingga pendirian dan kegiatan *Internet Only Bank* tidak diperkenankan.

Jadi, simpulannya adalah *Internet Banking* adalah salah satu bentuk pelayanan bank yang memungkinkan nasabahnya untuk melakukan beberapa transaksi perbankan dengan menggunakan jaringan internet.

c) Pelayanan:

1) Menurut Kasmir (2011:15), "pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah".

2) Menurut Fandy Tjiptono (2012:4),

> Pelayanan (*service)* bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Jadi, simpulannya adalah, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi, baik di *front liner/front office* ataupun *back office* yang dilakukan untuk memberikan pelanggan atau nasabah perasaan puas.

d) Nasabah:

1) Menurut Kasmir (2012:230), "nasabah adalah raja artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya."

2) Menurut UU No. 10 tahun 1998 pasal 1 ayat 16, "nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank."

Jadi, simpulannya adalah nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank agar dapat terpenuhi kebutuhannya

Simpulan dari judul "Penggunaan *Internet Banking* pada Pelayanan Nasabah Bank BJB cabang Surabaya" adalah suatu bentuk tindakan untuk menjalankan suatu bentuk tawaran yang diberikan bank melalui media internet memberikan pelanggan atau nasabah perasaan puas dalam menggunakan jasa dan produk Bank BJB cabang Surabaya.

1.3 Perumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah yang akan dibahas dalam Tugas Akhir, antara lain:

a) Bagaimana prosedur internet banking Bank BJB?

b) Apa saja fasilitas yang diberikan oleh internet banking Bank BJB?

c) Bagaimana bentuk keamanan internet banking yang diterapkan Bank BJB?

d) Bagaimana respon nasabah *internet banking* terhadap berbagai pelayanan yang diberikan *internet banking* Bank BJB cabang Surabaya*?*

e) Hambatan apa yang timbul dari penggunaan *Internet Banking* di Bank BJB cabang Surabaya?

f) Bagaimana solusi yang ditawarkan dan diambil Bank BJB cabang Surabaya dalam mengurangi dampak atau hambatan-hambatan tersebut?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari disusunnya Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

a) Memberikan gambaran mengenai prosedur *internet banking* Bank BJB cabang Surabaya.

b) Memberikan informasi mengenai fasilitas yang disediakan internet banking sebagai media pelayanan nasabah Bank BJB.

c) Memberikan penjelasan mengenai bentuk keamanan yang diterapkan *internet banking* Bank BJB.

d) Mengetahui respon nasabah terhadap *internet banking* Bank BJB cabang Surabaya.

e) Mengetahui hambatan-hambatan yang dialami Bank BJB cabang Surabaya dari penggunaan internet banking

f) Mengetahui solusi-solusi yang diterapkan dalam penggunakan layanan *Internet Banking* Bank BJB cabang Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari disusunnya Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

a) Bagi Peneliti: Mendapatkan pengetahuan mendalam mengenai *Internet Banking.*

b) Bagi Bank BJB cabang Surabaya: Membantu pihak Bank BJB cabang Surabaya untuk mengoptimalkan kinerja *Internet Banking* dalam pelayanan nasabah Bank BJB cabang Surabaya sehingga memberikan dampak positif bagi Bank BJB sendiri.

c) Bagi Pembaca: Memberikan informasi yang lebih dalam mengenai *internet banking* secara umum maupun di Bank BJB sendiri.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa jenis data yang akan dibahas, antara lain:

a) Data Kuantitatif tentang identitas nasabah dan respon nasabah dalam menggunakan *internet banking* sebagai salah satu bentuk pelayanan nasabah.

b) Data Kualitatif tentang bank terkait dan internet banking (prosedur, fasilitas, keamanan, hambatan dan solusi yang diterapkan).

1.6.2 Sumber data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa sumber data yang akan dibahas, antara lain:

a) Data Kuantitatif diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada responden penelitian (nasabah Bank BJB cabang Surabaya).

b) Data Kualitatif diperoleh dari website bank terkait, data *download* yang diberikan bank terkait.

1.6.3 Metode pengumpulan data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, digunakan metode pengumpulan data penelitian dengan menggunakan metode-metode berikut ini:

a) Metode Survei dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada responden (nasabah bank terkait)

b) Metode Wawancara dilakukan kepada pejabat bank terkait.

c) Metode Dokumentasi diperoleh dari *website* bank terkait.

1.6.4 Teknik analisis data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, digunakan teknik analisis data penelitian dengan menggunakan teknik-teknik berikut ini:

a) Tabulasi dalam mengolah data kuantitatif

b) Analisa deskriptif dalam mengelola data kualitatif