

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari. Setiap perkembangan dibuat untuk memberikan banyak dampak positif bagi masyarakat dan juga memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai kegiatan atau aktifitas. Salah satu tren dalam perkembangan teknologi saat ini adalah penggunaan *internet*. Saat ini *internet* merupakan salah satu teknologi yang paling banyak digunakan dan sangat penting bagi beberapa kalangan, dan dengan adanya *internet* ini dapat mempermudah segala bentuk aktifitas manusia, memudahkan dalam melakukan komunikasi, mengakses atau mencari informasi, dan bertransaksi tanpa dibatasi oleh jarak antar Negara.

Perkembangan teknologi ini ikut menambah tantangan baru dalam industri perbankan. Perkembangan teknologi berupa *internet* ini dimanfaatkan oleh industri perbankan yang ada diseluruh dunia termasuk di Indonesia, baik itu bank milik pemerintah maupun bank milik swasta ikut memanfaatkan teknologi *internet* ini. Dengan adanya perkembangan teknologi berupa *internet* ini menyebabkan semakin berkembang pesatnya jenis produk, jasa, dan layanan perbankan yang harus dijalankan. Perkembangan teknologi berupa *internet* ini digunakan perbankan untuk mengembangkan sistem pelayanan perbankan berbasis *internet* diantaranya berupa *internet banking*, *mobile banking*, *sms banking*, *automatic teller machine* yang dapat mempermudah transaksi perbankan

setiap saat melalui jaringan elektronik yang dimiliki oleh setiap nasabah bank.

Menurut undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 dalam buku dasar-dasar perbankan milik Kasmir (2012:04), mendefinisikan bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Dalam perembangan teknologi saat ini bank turut memberikan fasilitas yang dapat mempermudah dalam menghimpun dana masyarakat dengan menawarkan produk dengan fasilitas yang semakin memadai dan bervariasi untuk menarik minat nasabah. Bank menciptakan strategi perbankan yang lebih kreatif dan inovatif dengan memberikan fasilitas elektronik banking dengan tujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi dan komunikasi dengan bank dimanapun dan kapanpun.

Menurut ikatan bankir Indonesia dalam buku mengelola kualitas layanan perbankan “layanan perbankan melalui media elektronik adalah layanan yang memungkinkan nasabah suatu bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan” (Ikatan bankir Indonesia, 2014:114). Layanan perbankan melalui media elektronik salah satunya yaitu *internet banking*. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:114), mendefinisikan *internet banking* adalah “*internet banking* adalah layanan yang diberikan oleh bank agar nasabah dapat melakukan transaksi perbankan baik *finansial* maupun *non finansial* melalui komputer yang terhubung dengan jaringan *internet bank*”.

Dimana dengan adanya *internet banking* ini diharapkan dapat membantu nasabah dalam melakukan segala aktivitas perbankan dengan sangat mudah, dan juga dapat dilakukan dimanapun melalui jaringan elektronik melalui telepon selular maupun komputer yang dimiliki oleh nasabah. Dengan adanya *internet banking* ini nasabah tidak perlu lagi membuang waktu untuk mendatangi kantor-kantor cabang atau mesin ATM terdekat untuk melakukan pemeriksaan saldo, dan informasi rekening dan juga melakukan transaksi dana seperti (transfer, pembelian, pembayaran tagihan, dan sebagainya). Karena dengan adanya *internet banking* ini nasabah dapat melakukan transaksi-transaksi perbankan dimana pun kapan pun, baik itu dirumah, dikantor, maupun ditempat umum lainnya. Layanan *internet banking* ini juga dapat digunakan selama dua puluh empat jam setiap harinya.

Di era modern ini, masih ada sebagian masyarakat atau nasabah yang belum mempercayai dan belum menggunakan layanan perbankan seperti *internet banking*. Kurangnya kepercayaan nasabah tentang keamanan penggunaan *internet banking*, kurangnya pengetahuan nasabah mengenai manfaat-manfaat yang bisa didapatkan dengan penggunaan *internet banking*, dan kurangnya pemahaman nasabah mengenai penggunaan media elektronik untuk *internet banking* ini berdampak pada sedikitnya jumlah nasabah bank yang menggunakan *internet banking* dan membuat bank berusaha lebih keras lagi dalam meningkatkan jumlah pengguna *internet banking*. Dengan demikian untuk meningkatkan jumlah pengguna *internet banking*, nasabah perlu mengetahui manfaat, ketentuan, cara pendaftaran dan cara penggunaan *internet banking* agar nasabah dapat tertarik

untuk melakukan pendaftaran, merasakan manfaat-manfaat yang diberikan dari penggunaan *internet banking*, dan menggunakan layanan atau fasilitas *internet banking* yang telah disediakan oleh bank dengan sangat baik.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian di Bank Rakyat Indonesia (BRI) dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang sedang penulis kerjakan mengenai **“Pelaksanaan *Internet Banking* Sebagai Upaya Peningkatan Jumlah Pengguna Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang HR. Muhammad Surabaya”**.

1.2 Penjelasan Judul

Untuk memberikan kemudahan dalam memahami maksud dari judul Tugas Akhir ini, maka akan diberikan uraian dari definisi mengenai judul yang diangkat untuk penelitian Tugas Akhir pada Bank Rakyat Indonesia, yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan

Menurut KBBI tahun 2016, pelaksanaan adalah sebuah proses, atau cara, atau perbuatan, atau melaksanakan seperti (rancangan, keputusan, dan lain sebagainya).

2. *Internet banking*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:114), *internet banking* adalah “*internet banking* adalah layanan yang diberikan oleh bank agar nasabah dapat melakukan transaksi perbankan baik finansial maupun non finansial melalui komputer yang terhubung dengan jaringan bank”.

3. Upaya

Menurut KBBI tahun 2016, upaya adalah usaha untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan sebagainya.

4. Peningkatan

Menurut KBBI tahun 2016, peningkatan adalah suatu proses, cara, atau perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dan sebagainya).

5. Jumlah

Menurut KBBI tahun 2016, jumlah adalah banyaknya (tentang bilangan atau sesuatu yang dikumpulkan menjadi satu).

6. Pengguna

Menurut KBBI tahun 2016, pengguna adalah seseorang yang telah menggunakan sesuatu

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tugas akhir yang telah diuraikan diatas, dengan ini dapat disimpulkan rumusan masalah dari penelitian, yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana ketentuan *internet banking* di Bank Rakyat Indonesia Cabang HR. Muhammad Surabaya?
2. Bagaimana prosedur penggunaan *internet banking* di Bank Rakyat Indonesia Cabang HR. Muhammad Surabaya?
3. Manfaat dari *internet banking* di Bank Rakyat Indonesia Cabang HR. Muhammad Surabaya.

4. Bagaimana upaya peningkatan jumlah pengguna *internet banking* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang HR. Muhammad Surabaya?
5. Hambatan yang sering terjadi dalam penggunaan *internet banking* di Bank Rakyat Indonesia Cabang HR. Muhammad Surabaya.
6. Bagaimana solusi dari hambatan dalam penggunaan *internet banking* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang HR. Muhammad Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari penulisan tugas akhir ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui ketentuan *internet banking* di Bank Rakyat Indonesia Cabang HR. Muhammad Surabaya.
2. Untuk mengetahui prosedur penggunaan *internet banking* di Bank Rakyat Indonesia Cabang HR. Muhammad Surabaya.
3. Untuk mengetahui manfaat dari *internet banking* di bank rakyat Indonesia cabang HR. Muhammad Surabaya.
4. Untuk mengetahui upaya peningkatan penggunaan *internet banking* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang HR. Muhammad Surabaya.
5. Untuk mengetahui hambatan yang sering terjadi dalam penggunaan *internet banking* di Bank Rakyat Indonesia Cabang HR. Muhammad Surabaya.
6. Untuk mengetahui solusi dari hambatan dalam penggunaan *internet banking* di Bank Rakyat Indonesia Cabang HR. Muhammad Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, adapun manfaat dari penelitian yang diperoleh penulis Terkait dengan Tugas Akhir yang dilakukan di Bank Rakyat Indonesia ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Bank Rakyat Indonesia Cabang HR. Muhammad Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran terhadap peningkatan jumlah nasabah pengguna *internet banking*, dan juga dapat dijadikan sebagai sarana untuk membantu dalam menarik minat nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* yang telah disediakan dengan sangat baik.

2. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang kurang memahami dan kurang mengetahui tentang layanan elektronik bank *internet banking* sehingga dapat menambah wawasan pengetahuan tentang penggunaan *internet banking*. Selain itu juga dapat digunakan sebagai referensi serta sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang akurat.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambahkan kajian ilmu mengenai layanan elektronik bank *internet banking* dan dapat dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dikemudian hari.

1.6 Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data yang lengkap dan sesuai, maka dibutuhkan metode penelitian yang sesuai. Berikut ini adalah jenis penelitian dan teknik pengumpulan data yang akan digunakan untuk penelitian tugas akhir, yaitu sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan untuk Tugas Akhir ini yakni Metode kualitatif. Menurut Zainal Arifin (2011:140), mendefinisikan metode kualitatif adalah “metode kualitatif adalah suatu proses penelitian yang dilakukan secara wajar dan natural sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa adanya manipulasi.”

2. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penulisan tugas akhir yakni:

a. Wawancara

Menurut Esterberg dalam buku metode penelitian pendidikan milik Sugiyono (2013:231), “wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikontuksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Dalam penulisan Tugas Akhir ini wawancara akan dilakukan antara peneliti dengan petugas *customer service* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang HR. Muhammad Surabaya atau pihak lain yang berhubungan dengan obyek yang sedang diteliti.

b. Observasi

Menurut Sukandarumidi (2004:69), mendefinisikan observasi adalah “observasi adalah pengamatan dan pencatatan suatu objek dengan sistematis fenomena yang diselidiki”.

