

# no\_11

*by* Ronny Ronny

---

**Submission date:** 09-Jan-2019 05:27PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1062481188

**File name:** No\_11.pdf (321.52K)

**Word count:** 4607

**Character count:** 31387

12  
**OPTIMALISASI LAYANAN BANK UNTUK  
MEMINIMALKAN KETIDAKPUASAN NASABAH  
MENGADOPSI INTERNET BANKING**

**Ronny**

**Magsiter Manajemen, ST<sup>22</sup> Perbanas, Surabaya  
Email: ronny@perbanas.ac.id**

***Abstract***

*The study aims to identify factors contributing in customers' dissatisfaction in using the internet banking and analyze bank's efforts in minimizing customer dissatisfaction. Data were collected by interview from 20 customer informants and 3 bank official informant in Indonesia within the scope of internet banking management duties. Data analysis was performed by using qualitative approach. Customer dissatisfaction using internet banking include difficulties in operating; unbalanced internet banking access; security concerns; lack of adequate resources; and incomplete internet banking features. There are two determinants of customer dissatisfaction in using internet banking including internal factors and external factors. Internal factors include customer knowledge, customer learning abilities, and resource capabilities. External factors include technology and service performance. The optimization of bank services to minimize customer dissatisfaction is directed to four factors: Customer Involvement; Business Intelligence; Infrastructure of Technology and Human Resources; Socialization and Education.*

**Keywords:** *internet banking, bank services, customer dissatisfaction.*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sebab ketidakpuasan nasabah menggunakan internet banking bank dan menganalisis upaya bank dalam meminimalkan ketidakpuasan nasabah tersebut. Data dikumpulkan dengan metode wawancara dari 20 informan nasabah dan 3 informan pejabat bank di Indonesia dalam lingkup tugas pengelolaan internet banking. Analisa data menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakpuasan nasabah menggunakan internet banking meliputi kesulitan mengoperasikan; ketidakandalan akses internet banking; kekuatiran gangguan keamanan; tidak tersedianya sumber daya yang memadai; dan ketidaklengkapan fitur internet banking. Terdapat 2 faktor penentu ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan internet banking, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi pengetahuan nasabah, kemampuan pembelajaran nasabah, dan kapabilitas sumber daya. Faktor eksternal meliputi teknologi, dan kinerja layanan. Optimalisasi layanan bank untuk meminimalkan ketidakpuasan nasabah diarahkan pada peningkatan 4 faktor yakni Keterlibatan Nasabah; Intelegen Bisnis; Infrastruktur Teknologi dan Sumber Daya Manusia; Sosialisasi dan Edukasi.

**Kata kunci:** internet banking, layanan bank, ketidakpuasan nasabah.

## PENDAHULUAN

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada industri perbankan yang dikenal *electronic banking* (e-banking) bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan kepada nasabah. Salah satu e-banking adalah internet banking yang berbasis website. Berbagai fitur tersedia pada website bank diantaranya cek saldo, mutasi rekening, transfer dana.

Beberapa manfaat yang dinikmati oleh nasabah dengan menggunakan internet banking, yakni pencapaian efisiensi penggunaan sumber daya seperti sumber daya waktu, nasabah tidak perlu ke kantor cabang bank, nasabah cukup mengakses website bank dari rumah atau lokasi mana saja yang terhubung internet. Efektifitas layanan internet banking misalnya nasabah setiap saat dapat melakukan transaksi keuangan dan memonitor transaksi yang telah terjadi.

Internet banking dapat menciptakan kedekatan hubungan antara nasabah dan bank sebagai penyelenggara internet banking. Nasabah mudah melakukan transaksi keuangan karena transaksi dapat dilakukan tiap hari 1x24 jam (Al-Ajam dan Nor, 2013), nasabah tidak direpotkan dengan membawa uang tunai yang beresiko terjadinya perampokan atau tindak kriminal yang lain, nasabah dapat melakukan transfer uang untuk berbagai tujuan diantaranya tujuan bisnis.

Masalah yang timbul adalah adanya ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan internet banking yang dapat menurunkan tingkat adopsi atau penggunaan internet banking, sementara terjadi persaingan ketat antar bank dalam memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah. Ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan internet banking bukan saja menjadi masalah bagi nasabah tetapi juga menjadi masalah bagi perbankan sebagai penyelenggara internet banking. Upaya bank melakukan perbaikan terus menerus layanan internet banking menjadi penting agar bank mampu menurunkan ketidakpuasan nasabah menggunakan internet banking.

Layanan bank seharusnya berfokus pada orientasi pelanggan (Safeena et al, 2010) dan kualitas layanan internet banking menjadi penting (Gupta dan Bansal, 2012). Konsekuensi, nasabah yang tidak puas atas layanan internet banking dari suatu bank, maka nasabah dapat memutuskan memilih layanan internet banking bank lain (Roche, 2014). Padahal, tujuan penyelenggaraan internet banking adalah untuk memberikan layanan yang memudahkan dan memuaskan bagi nasabah, sehingga menjadi keharusan bagi perbankan untuk terus mengevaluasi layanan internet banking dan mengatasi masalah yang muncul.

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana faktor penyebab ketidakpuasan nasabah dalam penggunaan internet banking bank, dan bagaimana upaya bank sebagai penyelenggara layanan internet banking meminimalkan ketidakpuasan nasabah tersebut. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor peningkatan layanan bank yang berhubungan dengan upaya meminimalkan ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan internet banking.

## KERANGKA PEMIKIRAN

15

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa penelitian terdahulu tentang ketidakpuasan nasabah menggunakan internet banking yaitu hambatan yang dirasakan nasabah: Penelitian Munusamy et al (2012) bahwa persepsi kerumitan, persepsi kesulitan mengoperasikan, persepsi risiko, persepsi biaya koneksi yang tinggi, dan persepsi tidak andal berpengaruh signifikan pada penggunaan internet banking. Penelitian Aslam et al (2011) bahwa keamanan, privasi dan resiko tinggi, kurangnya pengetahuan nasabah mengenai manfaat internet banking, kesenjangan komunikasi nasabah dan bank berpengaruh signifikan terhadap penggunaan internet banking. Penelitian Agwu (2015) bahwa keamanan, privasi dan infrastruktur berpengaruh signifikan terhadap adopsi internet banking.

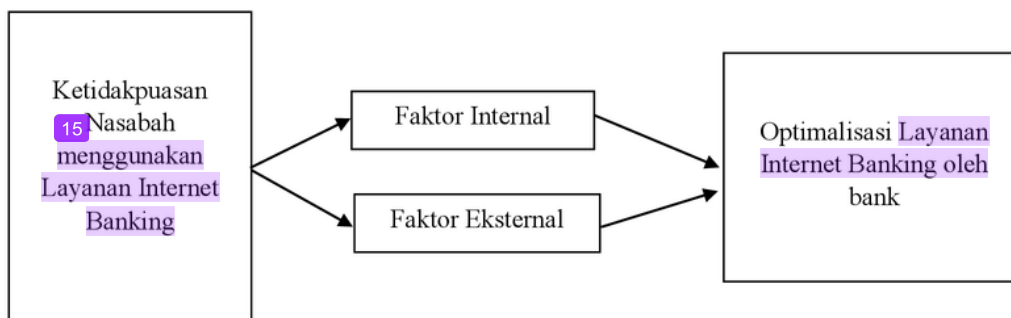
Menurut Munusamy et al (2012), kesulitan nasabah dalam menggunakan internet banking merupakan bentuk ketidakpuasan nasabah yang menimbulkan citra negatif yang dapat berakibat penggunaan internet banking secara terbatas. Kesulitan mengoperasikan ini dapat disebabkan oleh

kerumitan fitur layanan internet banking atau kemampuan belajar dan keterbatasan pengetahuan nasabah tentang cara penggunaan fitur internet banking.

Hambatan lain menurut Munusamy et al (2012) adalah rasa kuatir dalam diri nasabah atas ancaman privasi sehingga beberapa nasabah melakukan penolakan menggunakan internet banking. Ancaman privasi berupa kekuatiran akan terjadinya gangguan keamanan yang dapat mengakibatkan data nasabah diketahui oleh pihak yang tidak berhak, dan masalah ini berkaitan dengan seberapa jauh bank sebagai penyelenggara internet banking mampu untuk memperkuat aspek edukasi maupun peningkatan keamanan layanan. Pemberitaan yang beredar di berbagai media tentang adanya aksi pelaku kriminal menyerang layanan internet banking dapat menciptakan kekuatiran dalam diri nasabah. Agwu (2015) berpendapat bahwa masalah kekuatiran nasabah atas gangguan keamanan mestinya bank lebih mengedepankan untuk sosialisasi tentang manfaat layanan internet banking agar kekuatiran itu menjadi lemah. Suatu bank memiliki kinerja yang baik jika mampu menjamin transaksi bersifat aman dan akurat. Aslam et al (2011) berpendapat bahwa kinerja bank dikatakan baik jika penyimpanan data transaksi bersifat aman dan akurat, termasuk menjaga data pribadi nasabah.

Ketidakpuasan nasabah yang lain adalah masalah ketidakandalan layanan internet banking. Menurut Munusamy et al (2012) layanan internet banking yang tidak andal dapat menimbulkan ketidakpercayaan nasabah. Masalah ketidakandalan ini dapat menimbulkan nasabah tidak dapat memanfaatkan internet banking secara optimal, karena lambatnya akses internet banking atau sistem internet banking sering gagal tersedia.

Kekuatiran nasabah terhadap resiko serangan data pribadi dan gangguan keamanan transaksi merupakan persepsi resiko yang muncul dalam diri nasabah sebagai faktor internal, demikian juga kesulitan mengoperasikan layanan internet banking dapat disebabkan oleh kapasitas diri nasabah yakni kemampuan belajar dan pengetahuan nasabah yang terbatas. Sementara faktor eksternal merupakan hal yang berada di luar diri nasabah yang dapat menimbulkan ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan internet banking seperti prosedur penggunaan fitur yang rumit. Faktor internal dan faktor eksternal dapat menjadi faktor penyebab ketidakpuasan nasabah menggunakan internet banking. Bank sebagai penyelenggara internet banking mengupayakan meningkatkan layanan agar dapat mengatasi atau meminimalkan ketidakpuasan nasabah menggunakan internet banking.



13  
Gambar 1 Kerangka Pemikiran

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pengumpulan data melalui metode wawancara mendalam kepada dua pihak yakni nasabah bank sebanyak 20 orang dengan usia 24 - 55 tahun dengan kriteria pernah atau masih aktif menggunakan internet banking, dan 3 pejabat bank yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan internet banking bank. Identitas informan dijaga kerahasiaannya sehingga



dalam pembahasan akan digunakan identitas anonim yakni informan ke-1, ke-2, dan seterusnya. Analisa data menggunakan pendekatan kualitatif yakni menggunakan analisis konten yakni: Peroleh data, Fokus pada analisis, Kategorisasi Informasi, dan mengidentifikasi pola diantara kategori dan meginterpetasikan pola itu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Ketidakpuasan Nasabah

Ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan internet banking adalah hambatan yang dirasakan atau dipersepsikan nasabah seperti munculnya rasa kuatir akan gangguan keamanan layanan atau akibat nyata seperti kelambatan atau gag<sup>11</sup>kses internet banking. Terdapat dua faktor sebab atau penentu hambatan yang dirasakan nasabah yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi pengetahuan nasabah, kemampuan pembelajaran nasabah, dan kapabilitas sumber daya. Faktor eksternal meliputi teknologi, dan kinerja layanan.

#### a. Faktor Internal

Beberapa informan mengungkapkan ketidakpuasan menggunakan internet banking yang disebabkan oleh sejumlah faktor internal yang bersumber dari bagian diri nasabah. Berikut ini informan ke-5, 9, 11, 13, 14, 18 mengungkapkan ketidakpuasan menggunakan internet banking.

Ancaman keamanan dan risiko berwujud rasa kuatir yang dirasakan informan karena kejahatan yang pernah mereka ketahui dari berbagai peristiwa sehingga keputusan untuk membatasi diri menggunakan internet banking dianggap keputusan yang tepat. Informan ke-5 dan informan ke-9 merasa kuatir pada kemungkinan terjadinya gangguan keamanan sehingga dia memutuskan untuk hanya menggunakan fitur cek saldo dan cek mutasi rekening. Informan ke-5 menjelaskan bahwa kekuatiran dirinya pada kemungkinan gangguan keamanan layanan internet banking dikarenakan mendengar berita tindak kriminal yang dialami nasabah lain seperti kasus pembobolan rekening nasabah melalui internet banking yang mengakibatkan sejumlah uang nasabah berpindah ke rekening orang lain, pelaku kejahatan adalah orang pintar. Informan ke-9 berpendapat bahwa semakin canggih teknologi justru semakin memungkinkan terjadinya kejahatan, informan kuatir terjadinya serangan pada data pribadi informan yang mengakibatkan data rahasia menjadi tidak rahasia.

Informan ke-11 menjelaskan pengalamannya yang tidak mudah menggunakan fitur layanan internet banking sehingga dia putuskan untuk meninggalkan layanan internet banking suatu bank beralih ke internet banking bank lain, penyebab dia beralih adalah ketidakmampuan dia untuk mempelajari fitur-fitur yang tersedia pada website bank yang ditinggalkannya.

Informan ke-13 menceritakan masalah pada dirinya ketika tidak ada pulsa internet yang mencukupi untuk dapat mengakses internet banking maka transaksi tidak dapat dilakukan, masalah ini berakibat rasa tidak puas menggunakan internet banking. Pada dasarnya, persoalan yang dihadapi informasi ke-13 ini disebabkan oleh kelemahan diri nasabah dalam mengontrol ketersediaan pulsa internet.

Informan ke-14 mengakui bahwa dirinya kurang memiliki pengetahuan yang memadai dalam penggunaan fitur internet banking sehingga masih ada rasa tidak puas dalam diri informan ini karena dia belum mampu mengenali cara menggunakan semua fitur yang tersedia pada website bank. Ketidacukupan waktu dan kurangnya kemauan untuk mempelajari fitur internet banking menjadi sebab informan ke-14 belum mengenali semua fitur internet banking.

Informan ke-18 merasakan ketidakmudahan dalam menggunakan internet banking, misalnya ketika informan tidak membawa perangkat token maka dia tidak dapat melakukan transaksi. Penyebab masalah informan ke-18 ini adalah kurang kesadaran bahwa masalah yang dihadapi sebenarnya merupakan tuntutan bagi diri nasabah untuk disiplin membawa perangkat token sehingga bisa melakukan transaksi dimanapun, perangkat token merupakan perangkat pengaman yang harus digunakan setiap kali melakukan transaksi internet banking.

Kesimpulan, faktor internal menjadi penyebab para informan menghadapi hambatan yang berujung pada ketidakpuasan. Kemampuan belajar nasabah menjadi penting untuk mengenali fitur-fitur yang tersedia termasuk mempelajari fitur yang baru sehingga nasabah dapat menggunakan internet banking lebih optimal. Kemampuan belajar yang baik akan menambah pengetahuan nasabah. Faktor internal lain adalah kapabilitas sumber daya seperti sumber daya waktu, sumber daya perangkat, sumber daya uang yang harus tersedia untuk mendukung serta memperlancar penggunaan internet banking. Nasabah yang kurang paham penggunaan fitur internet banking seharusnya menyediakan waktu yang cukup mempelajarinya, mempersiapkan pulsa internet yang memadai sehingga akses internet banking lancar, demikian pula sumber daya perangkat seharusnya tersedia seperti perangkat token agar nasabah dapat melakukan transaksi seperti transfer dana ke rekening nasabah lain.

#### **b. Faktor Eksternal**

Faktor eksternal meliputi teknologi dan kinerja layanan, bahwa ketidakpuasan nasabah dapat disebabkan oleh kualitas teknologi yang tersedia baik teknologi milik bank, maupun teknologi pihak ketiga seperti provider internet. Kinerja layanan berkaitan dengan kemampuan layanan bank yang tetap terpelihara dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah. Informan ke-1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 12, 15, 16, 17, 19, 20 mengungkapkan ketidakpuasan yang dialami mereka dalam menggunakan internet banking.

Ketidakandalan sistem internet banking seperti kelambatan akses atau gagal akses atau transaksi yang tertunda merupakan hambatan yang dirasakan nasabah. Informan ke-1 menjelaskan bahwa kenyamanan tercipta ketika tidak ada hambatan dalam menggunakan internet banking. Informan ke-3, 4, 6, 7, 8, 10, 12, 15, 16, 20 mengalami masalah putus koneksi internet dan akses yang lambat. Beberapa informan dapat mengenali penyebab putusnya koneksi atau akses yang lambat, seperti dikarenakan adanya maintenance sistem internet banking dari pihak bank (informan ke-6), laptop nasabah terkena virus (informan ke-8), saluran internet yang digunakan kurang baik (informan ke-10, 12, 15, 16, 20).

Kesulitan mengoperasikan website bank dirasakan oleh Informan ke-2 dan ke-17, prosedur yang rumit menggunakan internet banking mengakibatkan informan merasa kerepotan menggunakan perangkat token untuk melakukan transfer dana. Perangkat token merupakan perangkat yang menerima kode token dari komputer perbankan atas satu transaksi yang diinginkan nasabah, lalu kode token itu diinput oleh nasabah ke dalam akun internet bankingnya sebagai konfirmasi/persetujuan transaksi. Informan ke-2 memutuskan menggunakan ATM saja untuk melakukan transaksi karena dipandang penggunaan ATM lebih sederhana prosedurnya.

Faktor eksternal juga berkaitan dengan kemampuan bank menyediakan layanan fitur yang lengkap. Informan ke-19 ini membandingkan internet banking dan ATM. Informan ke-19 merasa belum puas menggunakan internet banking karena fitur yang tersedia tidak selengkap fitur pada ATM, sehingga ada kebutuhan informan ke-19 yang belum terpenuhi.

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari faktor eksternal ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan internet banking dapat disebabkan oleh faktor teknologi yakni bagaimana teknologi yang tersedia mampu mendukung penggunaan internet banking yang lebih memuaskan dengan kecepatan akses yang baik, diikuti dengan peningkatan kinerja layanan seperti pemenuhan kebutuhan

nasabah untuk berbagai transaksi keuangan dengan prosedur yang mudah dipahami dan sederhana dilaksanakan.

## 2. Usaha Bank Meminimalkan Ketidakpuasan Nasabah

Tiga informan kunci dari pihak bank dalam penyelenggaraan internet banking telah dilakukan wawancara. Ketiga informan ini memiliki kewenangan di bank sebagai pengelola layanan internet banking. Hasil wawancara telah dianalisis dan dikelompokkan menjadi 4 bagian yakni Intelejen Bisnis, Keterlibatan nasabah, Penguatan Infrastruktur dan Sumber Daya Manusia (SDM), Sosialisasi dan Edukasi.

### a. Intelejen Bisnis

Bank mengembangkan layanan internet banking dengan menerapkan sistem terbuka berbasis atau berorientasi nasabah dalam menyediakan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Kegiatan pengembangan internet banking dilakukan diawali dengan pengumpulan informasi atau intelejen bisnis baik bersumber dari nasabah, front line bank, maupun dari website bank yang lain.

Informan ke-2 menerangkan bahwa kegiatan mengamati website bank yang lain terus dilakukan dan membandingkannya dengan website bank informan, menilai aspek manfaat dan biaya, mengenali kelebihan layanannya dan jika ada fitur yang tepat ditambahkan ke website bank maka akan dilakukan terlebih dahulu kajian.

Informan ke-2 juga menjelaskan bahwa pengumpulan informasi dari nasabah sangat penting untuk mengenali keluhan, saran, dan kritik. Nasabah diberikan kuesioner yang terdiri dari sejumlah pertanyaan yang dijawab nasabah untuk menilai seberapa jauh kinerja layanan internet banking bank dari sudut pandang nasabah, dan seberapa jauh tingkat keluhan dan kepuasan nasabah. Jika nasabah memberikan nilai yang rendah dalam penggunaan internet banking maka selanjutnya nasabah dimintai tanggapan atau komentar atas penilaiannya tersebut, untuk mengetahui alasannya, karena masukan nasabah penting bagi bank terutama bagi pihak manajemen yang mengelola layanan internet banking untuk perbaikan dan peningkatan layanan di masa akan datang.

Penjelasan dari informan ke-2 menunjukkan bahwa pentingnya intelejen bisnis dalam suatu penyelenggaraan dan pengembangan layanan internet banking, nasabah merupakan orientasi layanan, dan website bank yang lain menjadi masukan bagi pihak manajemen bank seberapa jauh layanan internet banking yang diselenggarakan mampu memberikan ketersediaan fitur layanan yang memadai dan memberikan nilai bagi nasabah.

### b. Keterlibatan Nasabah

Bank mengelola internet banking tidak berdiri sendiri karena di pihak lain nasabah menjadi pengguna internet banking, seberapa bagusnya layanan internet banking bergantung dari seberapa besar kepuasan nasabah. Keterlibatan nasabah dalam penyelenggaraan maupun pengembangan internet banking dibutuhkan untuk dapat memperkuat penyelenggaraan dan pengembangan layanan internet banking yang berkualitas.

Informan ke-1 menerangkan bank melibatkan nasabah dalam penyelenggaraan internet banking saat nasabah melakukan setiap transaksi yang diinginkannya melalui konfirmasi atas transaksi yang akan diproses melalui user id, kode token, dan password. Ketiga kunci pengamanan tersebut menjadi penting disadari oleh nasabah bahwa keamanan internet banking adalah tanggungjawab bersama melibatkan bank sebagai penyelenggara, dan nasabah sebagai pengguna, sehingga jika ada nasabah yang sangat kuatir atas keamanan layanan internet banking mestinya tidak terjadi, karena nasabah ikut berperan atau terlibat mengamankan proses transaksi, minimal mengamankan user id, password, perangkat token agar tidak



berada dalam penguasaan pihak yang tidak memiliki hak. Informan ke-1 menjelaskan bahwa bank sudah menetapkan berbagai ketentuan penggunaan internet banking termasuk mengingatkan nasabah untuk berhati-hati dan tidak lalai menggunakan internet banking, seperti ketentuan untuk tidak menuliskan password pada kertas yang dapat ditemukan dan dibaca orang lain, menghindari penggunaan wifi gratis untuk mengakses internet banking, menggunakan password yang sulit diterka.

Informan ke-2 menekankan pentingnya kritik dan saran dari nasabah serta penyampaian keluhan yang menimbulkan ketidakpuasan dalam penggunaan internet banking. Bank menyediakan jalur komunikasi agar nasabah dapat berkomunikasi dengan bank dimana saja berada. Nasabah juga bisa datang ke kantor bank bertemu dengan bagian customer service, atau menelpon call center, atau melalui email bank.

Informan ke-3 menerangkan bahwa nasabah perlu memperhatikan kualitas perangkat teknologi yang digunakan untuk mengakses internet banking, karena seringkali perangkat nasabah yang kurang baik dapat menimbulkan hambatan nasabah dalam menggunakan internet banking. Nasabah juga perlu meningkatkan kemampuan dirinya dengan menambah pengetahuannya tentang teknologi, internet, dan internet banking. Terkadang, keluhan nasabah disampaikan tidak tepat sasaran misalnya sebenarnya penyebab gangguan akses internet banking bukan dari pihak bank, atau provider internet, tetapi pada diri nasabah, pada perangkat teknologi yang digunakan nasabah yang aksesnya lambat karena perangkat teknologi milik nasabah terjangkit virus komputer atau ruang memori sudah sedikit kapasitasnya, sementara nasabah menuduh bank kurang baik dalam menyelenggarakan internet banking.

Penjelasan dari informan ke-1, 2, dan 3 menunjukkan bahwa bank mendorong dan memberi kesempatan pada nasabah untuk terlibat dalam penyelenggaraan dan pengembangan internet banking, melalui masukan nasabah berupa kritik, saran, dan informasi keluhan sehingga bank dapat mengevaluasi layanan yang terselenggara.

### **c. Penguatan Infrastruktur dan Sumber Daya Manusia**

Infrastruktur teknologi bank merupakan faktor utama dalam layanan internet banking, sementara tantangan bagi bank menyediakan anggaran pengembangan infrastruktur teknologi yang tidak murah. Ketidakpuasan nasabah karena tidak andalnya sistem internet banking yang berjalan seperti akses yang lambat, atau gagal akses yang disebabkan oleh server bank merupakan faktor yang mendapat perhatian serius pihak manajemen bank, karena infrastruktur teknologi internet banking yang tidak memadai akan menimbulkan banyak masalah yang berujung pada ketidakpuasan nasabah.

Informan ke-2 menjelaskan bahwa bank terus merencanakan atau mengupayakan meningkatkan kapasitas teknologinya melalui tim evaluasi kinerja layanan internet banking, tim ini nanti akan memberikan masukan kepada pihak manajemen tentang kondisi hardware maupun software, termasuk pentingnya bank menyediakan akses website bank yang memiliki kompatibilitas terkoneksi dengan berbagai perangkat teknologi milik nasabah karena nasabah memiliki beragam jenis perangkat teknologi yang digunakan untuk mengakses internet banking. Meskipun demikian, nasabah dituntut untuk memiliki perangkat yang bagus jalur internet yang lancar untuk mengakses website bank.

Informan ke-2 menerangkan pentingnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) bank terutama pada front line seperti call center dan customer service karena mereka yang langsung berhadapan dengan nasabah. Pada bank dari Informan ke-2, ada kewajiban bagi customer service untuk menggunakan gadget terbaru agar mereka menguasai penggunaan perangkat teknologi yang baru sehingga jika nasabah yang datang ke customer service menggunakan gadget terbaru maka customer service tidak kesulitan memberikan petunjuk sesuai gadget nasabah.

Penjelasan dari informan ke-2 menunjukkan bahwa bank sebagai penyelenggara internet banking penting untuk meningkatkan terus infrastruktur dan sumber daya manusia yang dimiliki karena

infrastruktur dan sumber daya manusia berperan menentukan kualitas layanan kepada nasabah, disamping itu infrastruktur dan sumber daya manusia harus dapat ditingkatkan bersama-sama artinya keduanya memiliki skala prioritas yang sama.

#### **d. Sosialisasi dan Edukasi**

Kesulitan yang dialami nasabah dalam mengoperasikan internet banking dapat dipengaruhi oleh faktor sosialisasi dan edukasi yang kurang baik pada nasabah tentang penggunaan fitur internet banking, sehingga bank perlu secara intensif melakukan kegiatan sosialisasi fitur internet banking dan cara penggunaannya, edukasi tentang keamanan internet banking, tanggungjawab nasabah, dan jaminan layanan bank akan dapat meminimalkan kekuatiran nasabah.

Informan ke-1 menerangkan bank dari Informan ke-1 menekankan sosialisasi tentang keamanan internet banking dengan menyediakan informasi / petunjuk pengamanan pada website bank, karena nasabah lebih sering melihat informasi pada website bank dibandingkan informasi pada brosur. Informasi pada website bank mudah dimodifikasi dan ditambahkan setiap saat dibandingkan dengan informasi pada brosur yang agak sulit diubah dan ditambahkan dengan cepat.

Informan ke-3 menerangkan pentingnya edukasi nasabah untuk meningkatkan pengetahuan nasabah, apalagi jika terdapat penambahan fitur pada website bank, edukasi juga penting untuk memberikan dorongan kepada nasabah untuk datang ke bank menanyakan kepada customer service jika ada hal yang kurang jelas dalam penggunaan internet banking, atau menghubungi call center jika ada yang ditanyakan atau ada masalah yang dihadapi nasabah. Nasabah juga diedukasi untuk mampu memanfaatkan dan mempelajari informasi dalam website bank.

Penjelasan informan ke-1 dan ke-3 menunjukkan bahwa sosialisasi dimaksudkan agar nasabah mengenali layanan internet banking khususnya fitur-fitur internet banking yang tersedia di website bank. Edukasi dimaksudkan pula bagaimana nasabah mampu menggunakan internet banking dengan baik, mampu berkomunikasi dengan pihak bank, mampu mencari dan menggunakan informasi pada website bank dan sumber lainnya.

### **Diskusi**

#### **1. Ketidakpuasan nasabah**

Ketidakpuasan yang dirasakan nasabah dapat dipengaruhi oleh informasi dari sumber eksternal. Contoh, pemberitaan di media massa tentang aksi kejahatan dunia maya dapat menimbulkan kekuatiran nasabah atas serangan pada data privasinya. Pemberitaan tersebut dapat mempengaruhi persepsi resiko nasabah akan kemungkinan terjadinya gangguan keamanan yang menimpa dirinya yang dapat berakibat hilangnya sejumlah finansial, nasabah mungkin memiliki persepsi bahwa semakin canggih sebuah teknologi maka semakin canggih juga suatu kejahatan. Kekuatiran nasabah tersebut dapat memunculkan sikap nasabah untuk membatasi diri menggunakan fitur internet banking misalnya hanya menggunakan cek saldo, nasabah juga dapat memutuskan untuk berhenti menggunakan internet banking. Tantangan bagi bank agar mampu menonjolkan manfaat layanan internet banking dan jaminan keamanan agar kekuatiran nasabah tentang gangguan keamanan dapat menjadi berkurang. Nilai manfaat dan biaya akan menjadi pertimbangan bagi nasabah untuk menentukan sikapnya.

Ketidakandalan akses internet banking seperti kelambatan akses maupun gagal akses merupakan faktor ketidakpuasan nasabah, sumber masalah dapat berasal dari pihak bank sebagai penyelenggara internet banking, sumber masalah dapat pula berasal dari perangkat yang digunakan nasabah, atau sumber masalah datang dari pihak ketiga yakni provider internet. Kemampuan nasabah dalam melakukan identifikasi sebab ketidakandalan akses internet banking dipengaruhi pengetahuan yang dimiliki nasabah

dan kemampuan belajar nasabah. Semakin minim pengetahuan nasabah dalam mengenali fitur dan cara penggunaan fitur internet banking dapat mengakibatkan nasabah keliru menyimpulkan sebab ketidakandalan akses internet banking karena tidak semua ketidakandalan akses internet banking disebabkan oleh pihak bank bisa juga bersumber dari perangkat nasabah yang kurang bagus.

Kesederhanaan dan kejelasan fitur pada website bank diperlukan agar memudahkan nasabah melakukan transaksi (Waithaka dan Nzeveka (2015), dan nasabah bisa melakukan transaksi keuangan dengan cepat (Nasri, 2011). Ketidakpuasan nasabah yang berakibat keputusan beralih menggunakan perangkat ATM atau layanan internet banking bank lain merupakan keputusan yang terakhir setelah nasabah tidak lagi mampu mengatasi hambatan dalam menggunakan internet banking.

## <sup>12</sup> 2. Optimalisasi Layanan Bank untuk Meminimalkan Ketidakpuasan Penggunaan Internet Banking

Intelejen bisnis dimaksudkan agar bank dapat memperoleh informasi dari lingkungan bank terutama mengamati website bank yang lain dan menerima masukan dari nasabah. Informasi yang diperoleh dari lingkungan bank merupakan masukan bagi bank untuk pengembangan layanan internet banking, apalagi iklim kompetisi bank yang semakin tinggi. Kritik, saran, dan keluhan nasabah penting menjadi masukan bagi bank untuk kemudian dilakukan kajian dan perbaikan layanan agar di masa akan datang nasabah dapat memperoleh nilai manfaat dan kepuasan yang lebih baik. Kegiatan intelejen bisnis memungkinkan bank untuk mengenali dengan baik apa kebutuhan nasabah, hal ini sejalan dengan pendapat Mahfooz et al (2013) bahwa kualitas internet banking yang baik ditandai dengan kemampuan internet banking yang tersedia memenuhi kebutuhan nasabah.

Keterlibatan nasabah dalam ikut menjaga keamanan dalam penggunaan internet banking merupakan wujud peran serta nasabah yang dapat memunculkan kesadaran bahwa keamanan internet banking bukan hanya tanggungjawab bank tetapi juga menjadi tanggungjawab nasabah. Demikian pula, pengetahuan dan kemampuan nasabah dalam menggunakan teknologi dan internet banking merupakan faktor yang penting, mungkin desain fitur internet banking sudah baik tapi jika kemauan nasabah untuk mempelajari fitur-fitur internet banking bersifat rendah maka menjadi sulit mendorong nasabah untuk mengoptimalkan penggunaan internet banking. Menurut Saeidipour et al (2013) bahwa keterlibatan nasabah ditunjukkan melalui pengalaman nasabah dalam menggunakan internet banking. Seorang nasabah juga dipengaruhi seberapa dalam pengetahuan internet banking yang dimiliki akan mempengaruhi adopsi internet banking (Al-Smadi, 2012). Sosialisasi dan edukasi kepada nasabah merupakan usaha yang perlu terus dilakukan karena ketidakpuasan nasabah dalam penggunaan internet banking seringkali disebabkan oleh pengetahuan nasabah yang kurang, sehingga sosialisasi dan edukasi diarahkan pada bagaimana nasabah mampu meningkatkan kemampuan dirinya dalam mencari informasi, berkomunikasi, dan mengenali fitur internet banking.

Penguatan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia merupakan upaya bank untuk memperkuat layanan diantaranya meningkatkan keandalan akses internet banking agar tidak terjadi akses yang lambat, akses yang putus, ataupun transaksi yang tertunda. Kemampuan sumber daya manusia terutama customer service dan call center sebagai front line bank yang sering menghadapi nasabah menjadi penting sehingga pengetahuan dan ketrampilannya perlu ditingkatkan. Ketika nasabah menghadapi hambatan dalam menggunakan internet banking dan mengkomunikasikan dengan pihak bank maka Sumber Daya Manusia bank dituntut mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengidentifikasi masalah nasabah dan menindaklanjutinya sehingga diperoleh solusi.



18

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah ketidakpuasan nasabah disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal dari nasabah. Faktor internal meliputi pengetahuan nasabah, kemampuan pembelajaran nasabah, dan kapabilitas sumber daya. Faktor eksternal meliputi teknologi, dan kinerja layanan. Usaha bank untuk meminimalkan ketidakpuasan nasabah terletak pada 4 faktor yakni peningkatan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia bank, mendorong keterlibatan nasabah, melakukan intelegen bisnis dan meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi.

Penelitian ini masih dapat dilanjutkan oleh peneliti lain dengan mengkaji lebih dalam faktor kendala yang dihadapi bank dalam upaya memperkuat infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia bank, keterlibatan nasabah, intelegen bisnis dan pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan edukasi. Penelitian lanjutan dengan analisa data kuantitatif dapat dilakukan oleh peneliti yang lain untuk menguji signifikansi pengaruh penguatan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia bank, keterlibatan nasabah, intelegen bisnis dan pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan edukasi terhadap kepuasan nasabah menggunakan internet banking.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ajam, A.S. & K.M. Nor., (2013). Customers' Adoption of Internet Banking Service: An Empirical Examination of the Theory of Planned Behavior in Yemen, *International Journal of Business and Commerce*, 2(5), 44-58
- Al-Smadi, Mohammad (2012). Factors Affecting Adoption of Electronic Banking: An Analysis of the Perspectives of Banks' Customers, *International Journal of Business and Social Science*, 3(17), 294-309
- Agwu, M. Edwin, (2015). Analysis of Obstacles to Uptake of Internet Banking Services in Nigeria, *Research Journal of Business and Management*, 2(1), 99-114
- Aslam, Hassan D., M. Khan, A. Tanveer, T. Amber, (2011). Perceived Barriers Towards Adoption of Internet Banking Among Non-Metropolitan Internet Users of Pakistan, *International Business & Economics Research Journal*, 10(4), 45-56
- Gupta, K.K. & I. Bansal, (2012). Development of an instrument to measure internet banking service quality in India, *Journal of Arts, Science & Commerce*, 3(2), 11-25
- Mahfooz, Y., M. Al-Motairi, & F. Ahmad, A. Khan, (2013). A Study of the Service Quality Issues of Internet Banking in Non-Metro Cities of India, *Journal of Advanced Management Science*, 1(1), 75-79
- Munusamy, Jayaraman, S. Annamalah, S. Chelliah, (2012). Perceived Barriers of Innovative Banking Among Malaysian Retail Banking Customers, *Journal of Internet Banking and Commerce*, 17(1), 1-15
- Nasri, W., (2011). Factors Influencing the Adoption of Internet Banking in Tunisia, *International Journal of Business and Management*, 6(8), 143-160
- Roche, I.D., (2014). An Empirical Investigation of Internet Banking Service Quality, Corporate Image and the Impact on Customer Satisfaction; With Special Reference to Sri Lankan Banking Sector, *Journal of Internet Banking and Commerce*, 19(2), 1-18



- Saeidipour, Bahman, H. Ranjbar, S. Ranjbar, (2013). Adoption of Internet banking", *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 11(2), 46-51
- Safeena, R., Abdullah, & H. Date, (2010). Customer Perspectives on E-business Value: Case Study on Internet Banking, *Journal of Internet Banking and Commerce*, 15(1), 1-13
- Waithaka, ST, Nzeveka, K.M.J, (2015). Customers Perception on Ease of Use of Internet Banking in Commercial Banks in Kenya", *International Journal of Novel Research in Marketing Management and Economics*, 2(2), 66-74

ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://pdf.lemlit.com">pdf.lemlit.com</a> Internet Source	1%
2	<a href="http://tci-thaijo.org">tci-thaijo.org</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://ccsenet.org">ccsenet.org</a> Internet Source	1%
4	Submitted to Heriot-Watt University Student Paper	1%
5	Submitted to CSU, Hayward Student Paper	1%
6	<a href="http://www.ccsenet.org">www.ccsenet.org</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://ijbi.org">ijbi.org</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://ro.uow.edu.au">ro.uow.edu.au</a> Internet Source	1%
9	Submitted to University of Mauritius Student Paper	1%

10 Ajimon George. "Perceptions of Internet banking users — a structural equation modeling (SEM) approach", IIMB Management Review, 2018 <1%  
Publication

---

11 [digilib.uinsby.ac.id](http://digilib.uinsby.ac.id) <1%  
Internet Source

---

12 [jurnal.stiepas.ac.id](http://jurnal.stiepas.ac.id) <1%  
Internet Source

---

13 [www.scribd.com](http://www.scribd.com) <1%  
Internet Source

---

14 Submitted to University of Sheffield <1%  
Student Paper

---

15 [media.neliti.com](http://media.neliti.com) <1%  
Internet Source

---

16 [www.ajouronline.com](http://www.ajouronline.com) <1%  
Internet Source

---

17 [anzdoc.com](http://anzdoc.com) <1%  
Internet Source

---

18 [pt.scribd.com](http://pt.scribd.com) <1%  
Internet Source

---

19 Indah Ramadhan, Budi Keliat, Ice Wardani. "Assertive training and family psychological education therapy on adolescents self-esteem in prevention of drug use in boarding school", <1%

# International Journal of Advanced Nursing Studies, 2018

Publication

20

[docobook.com](http://docobook.com)

Internet Source

<1%

21

[digilib.uns.ac.id](http://digilib.uns.ac.id)

Internet Source

<1%

22

[eprints.perbanas.ac.id](http://eprints.perbanas.ac.id)

Internet Source

<1%

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On



no\_11

---

GRADEMARK REPORT

---

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

**Instructor**

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---