

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* dalam hal ini merupakan suatu analisis dan tindakan terhadap berbagai alternatif yang bertujuan untuk memilih baik dan benarnya suatu barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Menurut Hanfizadeh Payam *et al* (2014:64) menyatakan bahwa keputusan orang dalam memilih suatu barang bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, baik itu faktor internal diri seseorang atau pun faktor eksternal seseorang. Teori keputusan menggunakan adalah teori mengenai tindakan mengambil pilihan diantara alternatif pilihan yang tersedia secara acak yang bertujuan untuk mencapai sebuah tujuan yang hendak diraih sesuai dengan harapan. Peneliti menggunakan beberapa variabel bebas yaitu persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan dan pengaruh sosial.

Peneliti menggunakan variabel persepsi kegunaan karena hal mendasar diciptakannya *internet banking* adalah atas dasar tujuan dan manfaat maka dari itu peneliti ingin mengetahui sejauh mana *internet banking* bisa melakukan transaksi sesuai dengan tujuan awal *internet banking*. Selanjutnya adalah mengenai kemudahan penggunaan. Hal yang pertama kali dirasakan pengguna ketika menggunakan sebuah *internet banking* apakah layanan tersebut mudah untuk digunakan dan tidak membingungkan nasabah. Kemudahan penggunaan *internet banking* adalah salah satu tolok ukur kesuksesan *internet banking* bisa diterima

oleh nasabah dan variabel ketiga mengenai pengaruh sosial. Penggunaan teknologi menjadi sebuah penanda status sosial seseorang dimana ketika nasabah menggunakan *internet banking* maka banyak yang berpendapat bahwa nasabah tersebut mengikuti perkembangan teknologi dan dikatakan sebagai orang yang modern, tetapi beberapa orang menggunakan sebuah teknologi karena hanya mengikuti trend semata maka peneliti ingin membuktikan apakah nasabah menggunakan *internet banking* berdasarkan kebutuhan atau tidak.

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi pada saat ini telah banyak memberi manfaat kepada masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, seperti *internet* dan teknologi lainnya. Penggunaan *internet* dapat memberikan kontribusi dari berbagai aspek kehidupan bagi masyarakat, perusahaan, industri maupun pemerintahan. Kontribusi ini dapat dilihat dari nasabah yang melakukan transaksi menggunakan *internet* dapat dengan mudah memproses layanan secara cepat, tanpa adanya kontak personal dengan petugas bank secara langsung saat melakukan transaksi. Perkembangan sistem teknologi informasi ini juga berpengaruh pada berbagai bidang termasuk dalam dunia perbankan, yaitu salah satunya adalah layanan *internet* yang dikembangkan saat ini yaitu *internet banking*. *Internet Banking* juga dapat diartikan sebagai penyedia informasi atau jasa oleh bank kepada nasabah melalui *internet*. Menurut Bank Indonesia ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)) layanan *internet banking* merupakan layanan perbankan yang termasuk dalam layanan *electronic banking*. Banyak manfaat dari *internet banking* yang dapat dirasakan oleh pihak nasabah maupun dari pihak bank. *Electronic transaction* dalam bentuk *internet banking* merupakan salah satu

bentuk baru pengembangan *delivery channel* pelayanan bank yang telah mengubah strategi bisnis perbankan yang semula lebih banyak mengandalkan pada teknologi manusia menjadi teknologi informasi. Pelayanan bank dalam bentuk *internet banking* sepertinya telah menjadi keharusan. Kebutuhan dunia usaha dan nasabah bank semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi maupun informasi. Untuk itu *internet banking* dapat menjembatani kebutuhan dunia usaha maupun nasabah dalam hal mempercepat pelayanan jasa bank. Sejalan dengan perkembangan *information technology* di atas, peranan *electronic banking* semakin berarti. *Authomatic Teller Machine* (ATM), *credit card* dan *phone banking* seperti menjadi keharusan bagi setiap bank di Indonesia dalam merebut pangsa pasar. Inovasi perbankan berbasis teknologi terus berkembang sesuai dengan keinginan nasabah. Saat ini *internet banking* sedang menjadi perhatian dimana nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (*non cash*) setiap saat dari manapun dengan begitu mudah dan nyaman hanya dengan mengakses melalui komputer (jaringan *internet*). Tujuan penggunaan *internet banking* adalah melakukan transfer uang non tunai kapanpun dan dimanapun dengan cepat. Cek saldo dan mutasi rekening akan lebih cepat dilakukan karena nasabah tidak perlu pergi ke ATM terdekat, cukup memanfaatkan fasilitas dalam *internet banking*. Hal ini akan berdampak pada meningkatnya produktifitas pada pengguna *internet banking*.

*Internet banking* merupakan salah satu produk unggulan dari hampir semua bank di Indonesia salah satunya adalah BCA, di Indonesia BCA merupakan salah satu bank terbesar. Menurut sumber *Sharing Vision* pada

periode 2011 – 2012 yaitu jumlah pengguna *internet banking* terbanyak pada periode tersebut adalah pengguna Klik BCA dengan jumlah 2,8 juta pengguna. Posisi kedua terbanyak adalah pengguna CIMB Kliks yaitu 600 ribu (survei bulan Juni 2012), sedikit dibawahnya yaitu pengguna *internet banking* BNI (582 ribu) dan yang paling sedikit adalah jumlah pengguna *internet banking* BRI yaitu sebesar 25 ribu. Angka tersebut sudah mewakili tingkat jumlah transaksi tiap bank. BCA sendiri mengalami 608 juta transaksi pertahunnya. Hal ini berarti beban biaya transfer yang di bebaskan kepada nasabah BCA yaitu antara Rp 6.000-Rp 7.500 tidak berpengaruh besar pada jumlah transaksi. Keamanan dan kemudahan bertransaksilah yang menjadi prioritas pengguna. Salah satu fasilitas yang diberikan bank kepada nasabah untuk mempermudah melakukan aktivitas perbankan adalah teknologi *internet banking*. Nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan dengan cara menghubungkan smartphone atau komputer dengan koneksi *internet*. Dalam beberapa hal *internet banking* memberi kemudahan kepada nasabah seperti melakukan pembayaran secara online. *Internet banking* juga memberikan akomodasi kegiatan perbankan melalui jaringan komputer kapan saja dan dimana saja dengan cepat, mudah dan aman karena di dukung oleh sistem keamanan yang kuat. Hal tersebut bertujuan untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

Beberapa bank (bank swasta maupun bank pemerintah) telah menyediakan layanan *internet banking*, antara lain BCA, Bank Mandiri, BNI, BRI. Terdapat *Survey Top Brand* yang merupakan salah satu tolok ukur untuk mengukur kinerja suatu merek yang beredar di Indonesia. *Brand Index* dihitung menggunakan tiga

parameter, yaitu merek yang paling mudah diingat, merek yang terakhir dibeli, dan merek yang akan dipilih pada masa depan. Pada kategori *internet banking* di Indonesia, terdapat empat Bank Konvensional yang berhasil masuk dalam nominasi *Top Index 2016*.

**Tabel 1.1**  
**PERINGKAT INTERNET BANKING KATEGORI E-CHANNEL**

<b>BRAND</b>	<b>TBI</b>	<b>TOP</b>
Klik BCA	54,0 %	TOP
<i>Internet banking</i> Mandiri	20,0 %	TOP
<i>Internet banking</i> BRI	9,0 %	
<i>Internet banking</i> BNI	6,3 %	

Sumber : [http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index\\_2016](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016).

Berdasarkan pada Tabel 1.1 tersebut dapat dilihat bahwa pengguna *internet banking* BCA yang dipublikasikan pada tahun 2016 mendapatkan nilai *top brand index* tertinggi yaitu 54 persen dan diurutan kedua diikuti oleh *internet banking* bank Mandiri dengan index 20 persen, *internet banking* BR diposisi ketiga dengan index 9 persen dan diposisi terakhir ada *internet banking* BNI dengan nilai index 6,3 persen. Meskipun BCA menduduki Top Brand tetapi masih banyak keluhan yang didapatkan dari para nasabah. Bila dilihat dari Tabel diatas, terdapat perbedaan angka yang cukup signifikan antara BCA dengan Bank Mandiri. Hal ini yang membuat peneliti ingin mengetahui apakah dari perbandingan angka yang cukup besar ini nasabah menggunakan *internet banking* BCA karena atas dasar keinginan sendiri atau karena pengaruh lingkungan sekitar.

Salah satu alasan nasabah memilih untuk menggunakan *internet banking* BCA karena layanan *internet banking* yang dimiliki cukup lengkap serta mudah diakses baik melalui komputer maupun *web browser* di *smartphone*, karena pada

waktu itu masih belum banyak layanan *internet banking* memiliki website resmi yang responsif dan cocok untuk tampil di ponsel. Namun akhir-akhir ini nasabah merasakan satu masalah yang cukup mengganggu ketika mengakses layanan *internet banking* Klik BCA khususnya melalui komputer atau *smartphone*. Masalah utamanya adalah *internet banking* Klik BCA sering kali *logout* dengan sendirinya sehingga sangat mengganggu kenyamanan nasabah ketika bertransaksi.

Keluhan lainnya adalah seorang nasabah BCA baru-baru ini rekeningnya dibobol dan kehilangan uang sebanyak Rp 13 juta. Penyebab bermula saat nasabah akan *login* untuk bertransaksi melalui *internet banking* BCA, muncul tampilan “Sinkronisasi Token” dan menyebabkan komputernya ngadat (hang). Setelah komputer di *restart* dan kembali *login* ke *internet banking* BCA, nasabah mendapati rekeningnya telah berkurang sebesar Rp 13 juta. Menanggapi permasalahan yang dialami nasabahnya, dari pihak BCA meminta nasabahnya untuk berhati-hati bila muncul “Sinkronisasi Token” karena konfirmasi token tersebut sama sekali bukan berasal dari BCA dan bukan tahapan transaksi yang harus dilakukan. Menurut Direktur Utama BCA menyatakan bahwa tidak ada “konfirmasi token” dari BCA, apabila data nasabah diminta terutama token diminta berulang-ulang itu berbahaya. Menurut Jahja, kemunculan “konfirmasi token” saat membuka *internet banking* BCA disebabkan karena komputer nasabah sudah terkena *virus* atau *malware*. Penyebaran *malware* yang sangat membahayakan pengguna *internet banking* memang sangat marak di *phising*. Hal itu membuat tampilan “konfirmasi token” terus muncul dengan tulisan “sinkronisasi token KEYBCA”. Lokasi penelitian ini adalah kota Mojokerto yang

merupakan salah satu kota yang berkembang dan sedang mengalami peningkatan dalam penggunaan *internet banking*, sedangkan obyek penelitian ini adalah nasabah BCA yang sudah menggunakan *internet banking*.

Berdasarkan faktor – faktor yang ada dalam latar belakang masalah tersebut, maka penulis memiliki ketertarikan untuk mengajukan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi kegunaan, Kemudahan Penggunaan, dan Pengaruh Sosial terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan *Internet banking* pada Bank Central Asia di Mojokerto”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* BCA di Mojokerto?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* BCA di Mojokerto?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* BCA di Mojokerto?
4. Apakah persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan dan pengaruh sosial secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* BCA di Mojokerto?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka terdapat beberapa tujuan yang akan diteliti adalah :

1. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* BCA di Mojokerto.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* BCA di Mojokerto.
3. Untuk mengetahui signifikansi Pengaruh Sosial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* BCA di Mojokerto.
4. Untuk mengetahui signifikansi secara simultan pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, dan Pengaruh Sosial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* BCA di Mojokerto.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dengan dilaksanakannya penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan BCA untuk meningkatkan keputusan untuk menggunakan *internet banking*.

2. Bagi STIE Perbanas

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah referensi ilmiah.

### 3. Bagi Peneliti

Dapat memberikan informasi kepada pihak BCA tentang pengaruh apa saja yang dipertimbangkan nasabah dalam memutuskan untuk menggunakan *internet banking* pada nasabah BCA.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mempermudah dalam bab-bab sebagai berikut :

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta penulisan skripsi.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan tentang penjabaran penelitian terdahulu, landasan teori yang digunakan, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini akan diuraikan tentang beberapa variabel penelitian yang sudah ditentukan, jumlah sampel yang akan diteliti, jenis dan metode analisis data yang diteliti untuk menguji kebenaran.

### **BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN**

Bab ini menyajikan tentang gambaran subyek penelitian secara garis besar menjelaskan tentang responden penelitian dari aspek demografis, serta analisis data yang menjelaskan dari hasil

penelitian yang terdiri dari analisis deskriptif, pengujian hipotesis dan pembahasan.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan , keterbatasan penelitian dan saran yang berguna bagi perkembangan internet banking serta penyempurnaan untuk penelitian selanjutnya.

