

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan dunia saat ini, kecanggihan teknologi informasi yang semakin berkembang telah mempermudah bagi sebagian orang untuk melakukan segala sesuatu dengan menggunakan teknologi *internet*, sebagai contohnya layanan transportasi *online* yang mempermudah sebagian orang untuk beraktifitas. Tidak hanya itu layanan internet juga bisa digunakan sebagai media sarana perbankan, sebagai contoh kirim mengirim uang, membayar tagihan bulanan, pembayaran *E-Commerce*, informasi kartu kredit dengan menggunakan *internet banking*.

Bank di Indonesia membagi fasilitas *E-Banking* menjadi tiga bagian dan masing-masing bagian memiliki sistem kerja yang menggunakan media berbeda, misalnya *internet banking* menggunakan media (*internet* atau *Personal Computer*) *mobile banking* yang dapat di akses menggunakan *handphone* (Aplikasi), *sms banking* menggunakan media *handpone* dengan menggunakan *short message service* (SMS) yaitu sebuah sistem yang terhubung dengan sistem jaringan bank (Maryanto Supriyono, 2011:67).

*Internet banking* adalah suatu layanan transaksi yang bisa melakukan transaksi pembayaran dan transaksi lainnya melalui *internet* dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Penyelenggaraan sebuah *internet banking* merupakan penerapan berbasis aplikasi teknologi informasi yang terus

berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan pelayanan secara cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat yang dapat di akses dari mana saja seperti *handphone*, komputer, dan sebagainya.(wikipedia.com) *Internet banking* dibuat untuk mempermudah nasabah dalam berinteraksi dan mendapatkan pelayanan prima tanpa batas waktu dan terkendala ruang. Penggunaan *internet banking* bisa digunakan dimana saja selama ada jaringan layanan data dan dapat dilakukan selama dua puluh empat jam tanpa ada batasan. Dalam penggunaan *internet banking* ini tidak semuanya menguntungkan bagi nasabah. Terdapat berbagai risiko yang timbul dalam dunia *internet banking*. Risiko terbesar dalam menggunakan *internet banking* ini biasanya terjadi karena kemudahan melakukan transaksi menggunakan *Internet Banking* membuat sebagian orang lupa untuk mengontrol keuangan, terjadi penyalahgunaan rekening nasabah, dan pembobolan rekening nasabah atau ancaman *hacker*.

Fitur layanan merupakan salah satu faktor yang penting untuk menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan bagi nasabah dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara *online* atau tidak. Kepercayaan disini merupakan kepercayaan pada penyelenggaraan transaksi *online internet banking*, dan pada kelengkapan fitur layanan yang terdapat dalam *internet banking*. Upaya tinggi harus dilakukan oleh bank penyelenggara *internet banking* agar kepercayaan nasabah semakin tinggi, karena kepercayaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan *internet banking*.

Survey Top Brand merupakan salah satu performa tolok ukur untuk mengukur kinerja merek-merek yang ada di Indonesia, terdapat 4 bank konvensional yang berhasil masuk dalam nominasi Top Brand Index tahun 2016 sampai 2017. Berdasarkan data dari Top Brand 4 bank terbesar di Indonesia, per maret tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 *internet banking* Bank Mandiri berturut-turut berada di urutan ke dua Top Brand Award kategori *e-channel*. Dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**TOP BRAND AWARD KATEGORI E-CHANNEL**  
**TAHUN 2016-2017**

MERЕК	Per Maret 2016	Per Maret 2017
Klik BCA	54,0%	53,3%
<i>Internet Banking</i> Mandiri	20,0%	19,0%
BNI <i>Internet Banking</i>	9,0%	10,3%
<i>Internet Banking</i> BRI	6,3%	7,9%

Sumber : <http://www.topbrand-award.com> di akses 6 april 2017

Bank Mandiri merupakan salah satu bank konvensional terbesar di Indonesia yang juga mengimplementasikan penggunaan sistem *internet banking* pada layanan jasa perbankan. Berdasarkan data dalam tabel 1.1 per maret tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 pengguna *internet banking*, secara presentase *internet banking* Bank Mandiri mengalami penurunan, yaitu pada tahun 2016 *internet banking* Bank Mandiri mencapai 20,0% lalu pada bulan maret tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 19,0%. Dilihat dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna *internet banking* Bank Mandiri sangat minim dan terpaut jauh dari Bank BCA, kondisi tersebut mengundang berbagai pertanyaan apakah *internet banking* Bank Mandiri sulit digunakan, atau nasabah cenderung beranggapan lebih besar risiko

pencurian data nasabah atau juga sikap dari nasabah yang belum yakin terhadap fasilitas layanan dari *internet banking* Bank Mandiri tersebut.

Salah satu alasan nasabah memutuskan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri dikarenakan *internet banking* yang mereka miliki cukup lengkap serta mudah di akses baik melalui komputer maupun *smartphone*. Namun akhir-akhir ini nasabah merasakan adanya suatu masalah yang sangat mengganggu ketika mengakses layanan *internet banking* Bank Mandiri, masalah utamanya yaitu nasabah sering mengalami masalah kegagalan dalam bertransaksi dengan *internet banking* Bank Mandiri. Kegagalan transaksi tersebut muncul setelah pelanggan memasukkan PIN Mandiri sebagai *respons challenge code* PIN dan menekan tombol “Kirim”. Pesan yang muncul apabila transaksi gagal adalah “TRANSAKSI TIDAK DAPAT DIPROSES”. Transaksi Anda tidak dapat diproses, silahkan dicoba lagi atau hubungi Mandiri Call 14000”. (aroengbinang.com) Keluhan lainnya yaitu terkadang nasabah masih tidak sadar bahwa nasabah banyak yang mengakses *website* tiruan dari *website* resmi Bank Mandiri hal ini sangat berbahaya dan muncul kemungkinan kebocoran data nasabah yang di akibatkan oleh orang yang tidak bertanggung jawab melakukan *phising* dengan menggunakan *website* palsu yang mirip dengan *website* Bank Mandiri yang resmi dan berujung kepada berkurangnya atau hilangnya saldo nasabah. Begitu juga faktor kemudahan penggunaan yang melekat erat terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri karena kemudahan inilah yang pertama kali dilakukan dan dirasakan oleh nasabah ketika

menggunakan *internet banking* Bank Mandiri, kemudahan penggunaan menjadi salah satu tolak ukur sukses tidaknya *internet banking* bisa diterima oleh nasabah.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah Bank Mandiri dalam menggunakan layanan *internet banking*, dimana terdapat beberapa variabel yang diduga mempengaruhi keputusan para nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya. Maka penulis dengan ini melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, RISIKO DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET BANKING BANK MANDIRI DI SURABAYA”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya?
2. Apakah risiko berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya?
3. Apakah fitur layanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya?
4. Apakah kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya?

### 1.3 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah di atas menghasilkan tujuan yang akan dicapai dalam kegiatan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.
2. Untuk menganalisis risiko berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.
3. Untuk menganalisis fitur layanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.
4. Untuk menganalisis kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

### 1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh pada penelitian ini bagi peneliti adalah:

1. Bagi peneliti adalah mampu memahami konsep dan pengertian *Internet Banking* serta masyarakat terhadap layanan *Internet Banking* Bank Mandiri.
2. Bagi Bank Mandiri penelitian ini menghasilkan sebuah informasi yang cukup dan dibutuhkan oleh pihak Bank Mandiri yang bertujuan untuk meningkatkan Keputusan nasabah menggunakan *internet banking* pada nasabah Bank Mandiri

3. Bagi STIE Perbanas sendiri diharapkan dapat memberi manfaat dan bacaan bagi mahasiswa/mahasiswi STIE Perbanas untuk penelitian selanjutnya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Cara untuk mempermudah penulisan skripsi, penulis membagi penggunaan bab-bab secara teratur dan sistematis agar mudah dibaca dan dipahami oleh para pembaca. Dimana dalam penulisan tersebut dapat memungkinkan pembahasan yang dilakukan secara sistematis, bertahap, terperinci pada tiap-tiap bab dan sub babnya. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang pembahasan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

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

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian terdahulu yang ada kaitannya terhadap penelitian saat ini. Serta membahas tentang landasan teori, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

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

Bab ini menguraikan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, devinisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, instrument penelitian, data dan metode pengumpulan

data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, teknik analisis data.

#### 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.

