

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Suatu bank dalam memberikan fasilitasnya sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan atau keinginan nasabah. Fasilitas bank dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya, sehingga nasabah dapat menikmati fasilitas tersebut dengan mudah dan nyaman. Hal ini yang membuat promosi sangat penting untuk kelancaran promosi bank. Nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah, Oleh karena itu fasilitas yang di tawarkan bank dapat dipahami atau di mengerti oleh nasabah sehingga muncul keinginan nasabah untuk menggunakan fasilitas bank tersebut. Pengenalan fasilitas bank merupakan cara yang efektif bagi bank untuk mengenalkan fasilitasnya dari nasabah yang tidak tahu dan tidak menggunakan menjadi tertarik dan menggunakan fasilitas bank tersebut.

Bank menggunakan pengenalan fasilitasnya untuk membuat nasabah menggunakan fasilitas bank tersebut, sehingga nasabah menggunakan fasilitas bank dan membuat orang pemasaran bank lebih aktif dalam memasarkan fasilitas bank itu. Selain itu pengenalan fasilitas bank bisa membuat permintaan penggunaan fasilitas bisa meningkat, Dengan pengenalan fasilitas bank nasabah dapat mencoba dan menggunakan fasilitas yang ditawarkan oleh bank, tetapi tidak semua nasabah menggunakan Internet Banking. Disinilah perlu membuat pengenalan fasilitas yang baik dan jelas agar nasabah paham benar dengan apa yang di jelaskan oleh bank, dan bank sangat mengharapkan nasabah dapat

pengaruh positif terhadap fasilitas bank tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap beberapa hal yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan fasilitas bank Internet Banking Bank BNI, diantaranya yaitu nasabah melihat apakah fasilitas tersebut berkualitas dan apakah bermanfaat baik untuk digunakan karna banyak fasilitas bank yang jaringannya terkadang eror dan lain sebagainya.

Obyek penelitian ini adalah Bank BNI disini Bank BNI merupakan Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia -- dilebur menjadi Bank BNI, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Untuk mengetahui kinerja bank BNI ini di butuhkan data survei untuk mendapatkan informasi yang akurat untuk mengetahui dan pengambilan keputusan. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, manfaat penggunaan dan resiko keamanan terhadap penggunaan internet banking pada bank mandiri apakah hal tersebut dapat mempengaruhi peningkatan jumlah penggunaan Mobile banking dan dapat mengurangi kekurangan yang ada di dalam bank. Banyak bank yang memiliki fasilitas *Internet Banking*. BNI merupakan salah satu bank yang dimiliki oleh pemerintah.. Bank BNI kini telah memiliki banyak cabang di seluruh Indonesia dengan banyak nasabah, tetapi tidak semua nasabahnya menggunakan *Internet Banking* dalam bertransaksi. dilihat survey dari Top Brand Index dimana pada tahun 2014 *Internet Banking* mengalami peningkatan dari 9,6% menjadi 11,5% di tahun 2015 namun pada tahun 2016

mengalami penurunan dari 6,3% . Dibawah ini merupakan daftar Top Brand Index dari tahun 2014-2016.

Tabel 1.1  
DAFTAR INTERNET BANKING

Merek	TBI (2014)	TBI (2015)	TBI (2016)
BNI	9,6%	11,5%	6,3%

Sumber: [www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com)

Seharusnya dengan adanya internet banking bank BNI pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat tetapi dilihat dari data diatas pengguna internet banking bank BNI tidak stabil mungkin hal tersebut karna tidak sesuai persepsi nasabah terhadap internet banking bank BNI yang memudahkan transaksi tetapi malah sebaliknya dan ada isue kasus pembobolan melalui *internet banking* oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab, sehingga nasabah kehilangan uangnya dan bank harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita nasabah bank BNI yang menggunakan *internet banking*. Kejadian lain yaitu pencurian data nasabah hingga modus pencurian akun email untuk penyalahgunaan melalui fasilitas *internet banking*. (<http://kompas.com/>).

Kenyataan ini menunjukkan masih terdapat masalah dalam internet banking bank BNI, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mencari tau apakah variabel pengaruh sosial dan kondisi yang mendukung menjadi penyebab penurunan penggunaan internet banking BNI. Hal inilah yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian yang berkaitan dengan kinerja keuangan suatu bank.

Banyak factor yang membuat nasabah ingin menggunakan fasilitas internet banking sebuah bank, salah satu faktornya adalah Social influence (Pengaruh sosial) yaitu pengaruh lingkungan nasabah baik dari segi keluarga, sahabat, teman, maupun pacar dalam menggunakan internet banking hal tersebut bisa sangat mempengaruhi penggunaan internet banking, Facilitating conditions (Kondisi yang mendukung) yang berarti nasabah mengharapkan fasilitas *internet banking* sebuah bank itu mendukung untuk memudahkan transaksi-transaksi secara efektif dan cepat, dan *Intention to Use internet banking* (Niat menggunakan *internet banking*) yaitu sebanyak apa manfaat yang dapat diambil dan digunakan dalam penggunaan *internet banking* agar dapat memunculkan niat untuk menggunakan *internet banking* itu sendiri.

Berdasarkan hal yang di atas maka penulis berminat melakukan penelitian yang berjudul : **PENGARUH SOSIAL DAN KONDISI YANG MENDUKUNG PADA PENGGUNAAN INTERNET BANKING DENGAN MEDIASI NIAT MENGGUNAKAN INTERNET BANKING BNI DI SURABAYA.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari pembahasan yang telah dipaparkan dalam latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh sosial dan kondisi yang mendukung pada perilaku pengguna dengan mediasi niat menggunakan pada *Internet Banking* pada Bank BNI di Surabaya.

1. Apakah pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan *internet banking* BNI?

2. Apakah niat menggunakan internet banking berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *internet banking* BNI?
3. Apakah kondisi yang mendukung berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *internet banking* BNI?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis pada penelitian ini adalah

1. Menganalisis pengaruh *pengaruh sosial* terhadap *niat menggunakan internet banking BNI*.
2. Menganalisis pengaruh *niat menggunakan internet banking* terhadap *penggunaan internet banking BNI*.
3. Menganalisis pengaruh *kondisi yang mendukung* terhadap *penggunaan internet banking BNI*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dibawah ini :

1. Manfaat Bagi Peneliti

Sebagai bahan untuk informasi atau masukan dalam meningkatkan kemampuan dan juga penulis dapat lebih memahami yang berkaitan dengan kepercayaan, keamanan dan resiko terhadap penggunaan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* Bank BNI

2. Manfaat Bagi Industri Perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen Bank dalam mengelola sistem manajemen pemasarannya agar lebih

baik lagi yang berkaitan dengan pengaruh kepercayaan, keamanan, dan resiko terhadap terhadap niat nasabah muda dalam menggunakan fasilitas *Internet Banking*

### 3. Bagi STIE PERBANAS SURABAYA

Dapat digunakan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan pembaca dan dapat juga digunakan penelitian lebih lanjut, sehingga dapat menghasilkan penulisan yang lebih baik dan bermanfaat.

#### 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mengetahui gambaran isi skripsi maka sistematika penulisan skripsi di susun sebagai berikut :

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

Bab ini berisi uraian mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Skripsi.

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

Bab ini berisi uraian mengenai Landasan Teori yang berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan Pengaruh Sosial, Kondisi Yang Mendukung dengan mediasi Niat Menggunakan internet banking.

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

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang berisi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi oprasional, pengukuran variabel, populasi sampel,

instrument penelitian, instrument rancangan penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas instrumen penelitian, teknik analisis data, dan struktur model.

#### **BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian dan analisis data yang berisi atau membahas Deskripsi mengenai Karakteristik Responden, Deskripsi mengenai Tanggapan Responden, Analisis Data, Uji Measurement Model, Evaluasi Goodness of Fit, Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini membahas tentang Kesimpulan, Keterbatasan Peneliti dan Saran bagi bank maupun bagi peneliti selanjutnya.

