

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan teknologi yang ada sangat maju dibanding dengan jaman dimana teknologi belum canggih pada jaman ini sudah banyak pekerjaan yang dapat digantikan oleh alat berteknologi maju. Salah satunya merupakan teknologi internet yang saat ini dengan mudah dapat di gunakan oleh masyarakat. Internet semakin *bertumbuh* dengan pesat tiap harinya semakin banyak orang yang mengakses internet, yang awalnya hanya orang dewasa saja hingga kini para remaja dan anak-anak mampu mengakses internet. Setiap orang yang mampu menggunakan internet menjadi sebuah kebutuhan untuk mengakses internet dalam kehidupan sehari-harinya. Baik dalam bersosialisasi dalam kehidupan masyarakat, kehidupan pribadi, maupun dalam pekerjaannya. Jika sebelumnya seseorang yang ingin berkomunikasi namun terdapat jarak yang jauh dengan internet seseorang dapat berkomunikasi. Di dalam sebuah pekerjaan seperti urusan penjualan dan pembelian dapat dilakukan dengan menggunakan internet sehingga kegiatan jual beli menjadi lebih mudah tanpa harus bertemu secara langsung.

Dalam dunia perbankan, internet menjadi salah satu fasilitas yang diberikan oleh Bank-bank yang ada di Indonesia untuk mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi. *Internet Banking* merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank agar nasabahnya tidak perlu lagi mengantri untuk melakukan beberapa transaksi. Dengan fasilitas ini nasabah tidak perlu mengunjungi bank untuk

melakukan transaksi. Transaksi yang dapat dilakukan dalam *Internet Banking* seperti transfer, cek saldo rekening, pembayaran listrik dan telfon, dan sebagainya. Penggunaan komputer, laptop, *gadget*, atau *cellphone* yang memiliki akses internet, nasabah dapat melakukan transaksi dengan menggunakan *Internet Banking*. Bank sangat memperhatikan keamanan yang diberikan untuk nasabahnya, sehingga terdapat alat kecil yang mengandung angka-angka yang disebut dengan token, alat ini yang membantu nasabah jika transaksi yang dilakukan melalui *Internet Banking*. Alat ini berfungsi untuk memasukkan kode pin milik nasabah.

Telah banyak bank-bank yang memiliki fasilitas *Internet Banking*, salah satu bank yang akan diteliti merupakan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. BNI merupakan salah satu bank yang dimiliki oleh pemerintah. Bank ini berdiri setelah kemerdekaan di Indonesia. Bank BNI kini telah memiliki banyak cabang di seluruh Indonesia dengan banyak nasabah, namun tidak semua nasabahnya menggunakan *Internet Banking* dalam melakukan transaksi. Jika dilihat dari hasil survey yang dilakukan oleh 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%.

Jika dilihat dari data di atas menunjukkan tingkat penurunan dimana ketika dilihat dalam majalah *infobank* bank BNI telah mengadakan E-Banking Day pada tahun 2015 untuk meningkatkan jumlah pengguna E-Banking, acara ini dilakukan di seluruh cabang BNI yang ada di Indonesia untuk memberikan edukasi kepada nasabah bahwa penggunaan fasilitas E-Banking semakin cepat, mudah dan aman (www.infobanknews.com).

Jumlah pengguna *Internet Banking* semakin menurun, hal ini menunjukkan bahwa usaha untuk meningkatkan pengguna E-Banking khususnya *Internet Banking* tidaklah mudah. Masalah-masalah seperti pembobolan *Internet Banking* milik nasabah masih terjadi, pada tahun 2016 pihak kepolisian berhasil mengungkap pelaku pembobolan dimana salah satunya merupakan nasabah bank BNI. (<http://news.detik.com/>). Sehingga disini peneliti ingin mengetahui apakah dengan melibatkan variabel-variabel bebas yang telah dipilih dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*. Untuk mengetahui pengaruh Pengaruh sosial, persepsi kemudahan penggunaan dan kesadaran merek terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* dapat membuat Bank mengetahui apakah pengaruh-pengaruh tersebut dapat meningkatkan jumlah pengguna fasilitas *Internet Banking* dan dapat memperbaiki kekurangan yang ada pada fasilitas bank. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul :

PENGARUH SOSIAL, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KESADARAN MEREK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* BNI DI SURABAYA.

1.2 Perumusan Masalah

Jika dilihat dari penjelasan di atas maka dapat dituliskan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Pengaruh sosial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* BNI di Surabaya?

2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* BNI di Surabaya?
3. Apakah kesadaran merek berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* BNI di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Jika dilihat dari penjelasan perumusan masalah maka dapat dituliskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh Pengaruh sosial yang dilakukan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* pada BNI di Surabaya .
2. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* pada BNI di Surabaya .
3. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh kesadaran merek yang dilakukan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* pada BNI di Surabaya .

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dalam meningkatkan kemampuan agar penulis dapat lebih memahami mengenai hal-hal yang

berkaitan dengan penelitian pengaruh sosial, persepsi kemudahan penggunaan dan kesadaran merek dapat menentukan keputusan nasabah dalam menggunakan Internet Banking.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen bank dalam mengelola sistem manajemennya dalam memberikan fasilitas terbaik untuk nasabahnya dan memperbaiki fasilitasnya agar lebih baik lagi.

3. Bagi STIE PERBANAS SURABAYA

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan memperluas ilmu pengetahuan pembaca sehingga dapat membantu pembaca dalam penelitian selanjutnya dan dapat menghasilkan penulisan yang lebih baik dan bermanfaat bagi pembaca lainnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran isi skripsi maka sistematika penulisan skripsi disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar Belakang Masalah, Perumusan masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berisi tentang teori-teori dan penjelasan yang berhubungan dengan pengaruh sosial,

persepsi kemudahan penggunaan dan kesadaran merek dapat menentukan keputusan nasabah dalam menggunakan internet.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang berisi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi sampel, dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data dan yang terakhir merupakan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini menjelaskan tentang deskripsi subyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.