

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di dunia saat ini makin meningkat terutama pada bidang komunikasi, perkembangan jaringan internet juga sangat cepat sekali serta memberikan pengaruh yang signifikan dalam segala aspek di kehidupan kita. Contohnya sekarang semua orang dengan mudah melakukan berbagai macam transaksi keuangan menggunakan handphone saja, serta bisa mengakses berbagai layanan perbankan. Hampir semua bank di Indonesia menyediakan fasilitas layanan *internet banking* kepada nasabahnya, salah satunya adalah Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.

Layanan dalam penggunaan *internet banking* ini merupakan suatu upaya yang menandakan kemajuan teknologi dibidang perbankan, layanan bank yang biasanya dilakukan dengan cara konvensional yang biasanya mengharuskan pada model *face to face* dimana para nasabah harus bertemu secara langsung dengan pihak bank dan bukti transaksi hanya bisa dibuktikan dengan dokumen kertas, kini sudah dilakukan dengan memanfaatkan teknologi dalam bentuk layanan *internet banking*.

Dalam websitenya, menjelaskan *internet* Beberapa aplikasi yang terdapat dalam *internet banking* BRI adalah *Call BRI* dan *Info BRI*. Untuk mendapatkan fasilitas layanan *internet banking* BRI tidaklah sulit karena

persyaratannya selain menjadi nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia dan kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) yang masih aktif yang nasabah perlukan pula hanyalah ponsel *smartphone* untuk melakukan registrasi *internet banking* agar dapat melakukan transaksi pada layanan *internet banking* BRI. Pada masing – masing bank memiliki produk unggulan masing – masing salah satunya produk *internet banking* PT. Bank Rakyat Indonesia memiliki beberapa keunggulan yaitu memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi seperti transfer, cek saldo, pembelian pulsa ponsel prabayar dan pembayaran tagihan baik menggunakan jaringan internet ataupun sms sebagai sarana transaksi dan aplikasi *internet banking* sangat aman karena dilindungi oleh Pin dan khusus pada *internet banking* yang digunakan sehingga dapat terjamin keamanannya.

Dalam menggunakan fasilitas *internet banking* yang disediakan oleh bank – bank yang ada di Indonesia maka terdapat banyak indikator yang akan dipertimbangan nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking*, diantara beberapa indikator yang dipertimbangkan oleh nasabah adalah Variabel Kemudahan bertransaksi berpengaruh secara signifikan terhadap sikap nasabah dalam penggunaan layanan *internet banking*, begitu dengan variabel risiko yang dirasakan nasabah juga berpengaruh secara signifikan terhadap sikap nasabah dalam penggunaan layanan *internet banking*. Semakin besar risiko yang dirasakan oleh nasabah dalam penggunaan layanan *internet banking* maka semakin kecil keputusan nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking* dan sebaliknya semakin kecil risiko yang dirasakan oleh nasabah maka semakin besar keputusan

nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking*, dan juga variabel sikap nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan layanan *internet banking* karena dengan adanya sikap yang diberikan nasabah kepada bank, maka dapat membantu bank dalam merancang pengembangan strategi layanan *internet banking*.

PT. Bank Rakyat Indonesia merupakan bank besar dan cukup dikenal oleh masyarakat serta salah satu produk yang dimiliki dan difasilitasi kepada para nasabahnya adalah *internet banking* BRI. *Internet banking* BRI merupakan produk yang tidak asing bagi masyarakat yang kemudahannya, risiko, tetapi PT. Bank Rakyat Indonesia belum mampu menarik nasabah bahkan pengguna *internet banking* BRI menurun dari tahun 2014 ke tahun 2015. Terbukti dengan adanya survey mengenai *TOP Brand Award* dari produk *internet banking* yang disajikan pada Tabel 1.1

**TABEL 1.1**  
**BANK PEMENANG TOP BRAND AWARD**  
**KATEGORI INTERNET BANKING**  
**2014 DAN 2015 DI INDONESIA**

NO	MEREK	TOP BRAND INDEX 2014	TOP BRAND INDEX 2015
1	KLIK BCA	53.7%	60.2%
2	<i>INTERNET BANKING</i> MANDIRI	20.2%	16.9%
3	<i>INTERNET BANKING</i> BNI	9.6%	11.5%
4	<i>INTERNET BANKING</i> BRI	<b>10.6%</b>	<b>8.5%</b>

Sumber: [http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index\\_2015\\_fase\\_1](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015_fase_1) dan [http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index\\_2014](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2014)

Dari tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa pengguna *internet banking* BRI pada tahun 2014 berada pada tingkat ke tiga tetapi pada tahun 2015 pengguna *internet banking* BRI mengalami penurunan sehingga berada di posisi ke empat. Secara presentase *internet banking* BRI mengalami penurunan, pada tahun 2014 *internet banking* BRI mencapai 10,6% dan pada tahun 2015 *internet banking* BRI mencapai 8.5% dari presentase ini menyatakan bahwa *internet banking* PT. Bank Rakyat Indonesia mengalami penurunan sebesar 2.1%. Dilihat dari statistik bahwa pengguna *internet banking* BRI masih sangat minim dibandingkan dengan pengguna *internet banking* lainnya bahkan dari tahun 2014 ke tahun 2015 mengalami penurunan yang awalnya menduduki posisi ke tiga menjadi posisi ke empat sehingga kondisi tersebut mengundang beberapa pertanyaan apakah risiko yang dirasakan oleh nasabah masih tinggi untuk menggunakan *internet banking* Bank Rakyat Indonesia, Bank rakyat Indonesia belum yakin terhadap kemudahan penggunaannya yang telah diberikan kepada para nasabahnya yang menggunakan layanan *internet banking* BRI, jadi sikap nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* BRI mengalami penurunan di tahun 2014 ke tahun 2015.

Dengan adanya keadaan ini dan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan *internet banking* BRI maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan penggunaan *internet banking* dengan judul “Pengaruh Kemudahan dan Risiko dengan Mediasi Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan *internet banking* PT. Bank Rakyat Indonesia di Surabaya”

## 1.2 Perumusan Masalah

Dengan melihat uraian diatas maka penulis dapat merumuskan masalah yang berkaitan, yaitu:

1. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap sikap nasabah dalam penggunaan *intenet banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya?
2. Apakah risiko yang dirasakan nasabah berpengaruh signifikan positif terhadap sikap nasabah dalam penggunaan *intenet banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya?
3. Apakah sikap nasabah berpengaruh positif terhadap penggunaan *intenet banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas didapatkan beberapa tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap sikap nasabah dalam penggunaan *intenet banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.
2. Menganalisis risiko yang dirasakan nasabah berpengaruh signifikan positif terhadap sikap nasabah dalam penggunaan *intenet banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.
3. Menganalisis sikap yang berpengaruh positif terhadap penggunaan *intenet banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan, yaitu:

1. Bagi Mahasiswa STIE Perbanas Surabaya:

Hasil penelitian ini untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Skripsi Progam Studi Manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Dan menambah wawasan pengetahuan mengenai Pengaruh Kemudahan dan Risiko dengan Mediasi Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan *internet banking* PT. Bank Rakyat Indonesia di Surabaya

2. Bagi STIE Perbanas Surabaya:

Hasil penelitian ini untuk menambah informasi dan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa mengenai Pengaruh Kemudahan dan Risiko dengan Mediasi Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan *internet banking* PT. Bank Rakyat Indonesia di Surabaya

3. Bagi Perusahaan:

Hasil penelitian ini guna untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *internet banking* BRI.

#### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Pembahasan skripsi ini secara Garis besar tersusun dari 5 (lima) bab, yaitu diuraikan sebagai berikut:



**BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan Skripsi

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dijelaskan tentang Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian

**BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang cara untuk mengetahui sesuatu penelitian dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis. Isi dari bab ini meliputi: Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Identifikasi Variable, Definisi Operasional dan Pengukuran Variable, Data dan Pengumpulan Data, dan Teknik Analisa Data

**BAB VI GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Dalam bab ini berisi mengenai gambaran subyek penelitian serta analisis data

**BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisi mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran