

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di seluruh dunia semakin meningkat termasuk di bidang komunikasi yaitu telepon genggam atau *handphone* yang saat ini telah banyak membantu kebutuhan manusia untuk berkomunikasi dengan lebih sangat mudah sebagai makhluk sosial bukan hanya itu dengan menggunakan telepon seluler kita juga dapat mengakses hiburan, ilmu, dan penyimpanan data. inilah yang membuat telepon genggam sudah menjadi kebutuhan dan gaya hidup bagi masyarakat di seluruh dunia.

Selain itu penggunaan *handphone* di jaman sekarang untuk mengakses berbagai layanan perbankan salah satunya *internet banking* adalah suatu aktivitas transaksi yang berhubungan dengan perbankan, dimana aktivitas tersebut bisa dilakukan di kantor, rumah atau tempat-tempat lainnya dengan menggunakan jaringan internet. layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/*handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan *internet banking* atau (*e-banking*). Arti istilah *Internet Banking* dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikut atau disingkat dengan *E-banking*. Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone*. Dengan penyediaan fasilitas yang diberikan perbankan sebagai mediasi atau alat pembayaran tanpa menggunakan uang tunai langsung. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *internet Banking* berupa SIMtolkit (Menu Layanan Data) operator Kuota sudah mendukung untuk bertransaksi via *internet*

banking salah satu bank yang menggunakan layanan *internet banking* kepada nasabahnya adalah PT. Bank Mandiri Tbk atau lebih dikenal dengan Bank Mandiri.

Internet Banking (IB) diperlukan sebagai salah satu layanan dalam sistem informasi dari pihak perbankan yang mampu menghasilkan informasi keuangan, yang meliputi info saldo, transfer dana, pemindah bukuan, informasi tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan, dan transaksi-transaksi lainnya sebagaimana menggunakan kuota agar terhubung pada internet. Penting bagi nasabah untuk mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara *online*, tanpa harus mengunjungi bank tempat mereka menjadi nasabah. Maka dari itu dengan penelitian pengaruh sosial, kualitas sistem dan karakteristik individu apakah berpengaruh dalam keputusan menggunakan *internet banking* di Surabaya.

Tabel 1.1
PERSENTASE PENGGUNA E- BANKING TERHADAP TOTAL
NASABAH 2015

NAMA BANK	JUMLAH PENGGUNA (Triliun)	PERSENTASE
BANK BNI	38 Triliun	1,52 %
BANK BRI	86 Triliun	3,44 %
BANK MANDIRI	144 Triliun	5,76 %
BANK BCA	5.349 Triliun	53,49 %

Sumber: <https://sharingvision.com/2015/05/pertumbuhan-internet-banking-di-indonesia>

Berdasarkan data di atas dapat kita lihat bahwa pengguna *internet banking* Bank Mandiri adalah yang terbanyak kedua setelah Bank BCA yaitu 144 triliun pengguna tetapi presentase total nasabah Bank Mandiri yang telah menggunakan

internet banking tertinggi nomor kedua setelah Bank BCA di antara tiga dari keempat bank lainnya yaitu hanya 1,52% di atas ini menunjukkan adanya masalah pada penggunaan *internet banking* pada Bank Mandiri. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan *internet banking* seperti sosial, kualitas sistem dan karakteristik individu.

Robbins (2007:78) menyatakan karakteristik individu meliputi karakteristik biografis, kemampuan kepribadian dan pembelajaran. Karakteristik biografis meliputi usia, jenis kelamin, status perkawinan, banyaknya tanggungan, dan masa kerja dengan suatu organisasi dari karyawan itu. Sedangkan yang termasuk kemampuan adalah kemampuan fisik dan mental.

Perilaku konsumen dipengaruhi oleh kualitas sistem, Kualitas sistem didefinisikan Davis *et al.* dalam Ni Made Sri Rukmayati (2016:118) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.

Elly Setiadi (2011:61) berpendapat bahwa pengaruh sosial adalah seseorang berinteraksi dengan orang lain secara pribadi maupun kelompok. Interaksi dalam berbagai aspek kehidupan akan menghasilkan timbal balik sebagai proses sosial. Aspek-aspek sosial yang saling mempengaruhi misalnya, antara sosial dan politik, politik dan ekonomi, agama dan politik, ekonomi dan hukum, dan sebagainya. Menurut Elly Setiadi (2011:62) terdapat dua hal yang berkaitan dengan tindakan manusia dalam realitas sosial yaitu: (1) Tindakan tersebut merupakan respon atas tindakan orang lain; (2) Tindakan manusia yang menimbulkan respon dari pihak lain.

Karakteristik individu terhadap keputusan menggunakan *internet banking* adalah pembelajaran atau pengalaman yang dirasakan oleh nasabah selama menggunakan *internet banking* juga mempengaruhi nasabah dalam mempercayai transaksi melalui *internet banking*. Seperti tersedotnya saldo secara berturut-turut ketika menggunakan *internet banking* Bank Mandiri.

Kualitas sistem terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri adalah Kurang baiknya kualitas pada sistem seperti lambatnya sistem kerja dari aplikasi . Ketika nasabah merasa terpuaskan oleh dua hal yakni kecepatan dalam pelaksanaan aktivitas transaksi *internet banking*, sebagai sistem informasi perbankan yang bernilai tambah akan tercapai, dikarenakan bisa menyelesaikan masalah yang selama dihadapi oleh nasabah pengguna *internet banking* Bank Mandiri.

Pengaruh Sosial terhadap keputusan menggunakan *internet banking* adalah kepercayaan yang diperlukan oleh nasabah dari faktor sosial untuk menggunakan internet banking Bank mandiri karena maraknya penipuan dan pembobolan ATM. Jadi peran keluarga, teman terdekat diperlukan untuk mempercayakan keamanan dan kemudahan untuk menggunakan internet banking pada Bank Mandiri.

karakteristik individu, kualitas sistem dan pengaruh sosial terhadap keputusan menggunakan internet banking dipengaruhi oleh kepercayaan, kecepatan dan pengalaman dalam bertransaksi melalui internet banking Bank Mandiri.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis kali ini mencoba untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap keputusan

menggunakan *Internet Banking* Bank Mandiri dengan judul Pengaruh Karakteristik Individu, Kualitas Sistem, dan Pengaruh Sosial Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking Bank Mandiri di Surabaya.

1.2 Perumusan masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang sudah di uraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Karakteristik Individu mempengaruhi keputusan untuk menggunakan *Internet Banking* pada Bank Mandiri di Surabaya ?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking* pada Bank Mandiri di Surabaya ?
3. Apakah Pengaruh Sosial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking* pada Bank Mandiri di Surabaya ?
4. Apakah Karakteristik Individu, kualitas sistem, dan Pengaruh Sosial secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking* pada Bank Mandiri di Surabaya?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan signifikansi yang di capai dalam penelitian adalah :

1. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh karakteristik individu pada keputusan nasabah menggunakan *Internet Banking* pada produk *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya.

2. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh kualitas sistem pada keputusan nasabah menggunakan *Internet Banking* produk *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya.
3. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh sosial pada keputusan nasabah menggunakan *Internet Banking* pada produk *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya.
4. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh simultan dari karakteristik individu, kualitas informasi, dan pengaruh sosial pada keputusan nasabah menggunakan *Internet Banking* pada produk *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian mengenai pengaruh sosial, kualitas informasi, dan karakteristik individu terhadap penggunaan *Internet banking* ini adalah :

1. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta sumbangan kepada PT. Bank Mandiri Tbk untuk merumuskan strategi pemasaran untuk mempengaruhi keamanan dan privasi melalui kinerja yang dirasakan dan biaya pada nasabah pengguna *Internet Banking* pada Bank Mandiri di Surabaya.

2. Peneliti

Untuk mengembangkan wawasan dan mengaplikasikan teori - teori yang telah diperoleh selama di perkuliahan dalam dunia kerja tentang sosial,

kualitas sistem, dan karakteristik individu menggunakan *Internet Banking* pada Bank Mandiri di Surabaya.

3. STIE Perbanas Surabaya

Untuk memebanyak koleksi institusi dan informasi di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dalam bidang penelitian yang berkaitan dengan sosial, kualitas sistem, karakteristik individu menggunakan *Internet Banking* pada Bank Mandiri di Surabaya.

1.5 Sistematika penulisan

Untuk memberi gambaran umum tentang penulisan penelitian yang dilakukan dan kejelasan, maka pada penulisan ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini disajikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan mengenai tinjauan pustaka yang menguraikan tentang penelitian terdahulu yang selain menjadi rujukan juga menjadi perbandingan dengan penelitian ini. Selain itu, berisi pula landasan teori yang berkaitan dengan variabel yang berhubungan dengan topik, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang Rancangan penelitian, Batasan penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran

Variabel, Instrumen Penelitian, Populasi Sampel dan Teknik pengambilan sampel, Data dan Metode pengumpulan data, Uji Validitas dan Reabilitas instrument Penelitian serta Teknik Analisis Data yang digunakan.

BAB IV: GAMBARAN UMUM SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS

DATA

Pada bab ini dijelaskan tentang gambaran umum subjek penelitian dan analisis data.

BAB V : PENUTUP

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

