

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi internet memberikan banyak manfaat, baik itu komunikasi tanpa batas, tidak adanya keterbatasan informasi dan masih banyak lagi di masa modern seperti sekarang. Indonesia adalah negara yang termasuk kedalam penduduk yang banyak menggunakan layanan internet yaitu berada dalam urutan ke enam di dunia dikutip dari (www.kompas.com). Internet ternyata tidak hanya digunakan untuk berkomunikasi ataupun mencari informasi saja namun juga dapat digunakan untuk bertransaksi ekonomi diantaranya *e-commerce*.

Salah satu teknologi *e-commerce* yang banyak digunakan adalah *internet banking*. Antusiasme nasabah dalam menggunakan *internet banking* terlihat dalam peringkat salah satu web. Itu dibuktikan dalam *Top 100 Situs Web Paling Populer Indonesia* versi (www.namafb.com) (layanan pemeringkat situs) pada tahun 2013. Didalamnya, *internet banking* BNI (www.bni.co.id) menduduki peringkat ke 74.

Internet Banking sejatinya memberikan keuntungan bagi para nasabah. Manfaat atau keuntungan *internet banking* bagi nasabah adalah nasabah tidak perlu lagi mengunjungi bank untuk melakukan transaksi perbankan. Nasabah akan diuntungkan dalam hal waktu dan biaya. Manfaat lainnya bagi nasabah adalah dapat melakukan transaksi dengan cepat dimana saja dan kapan saja asalkan terhubung ke jaringan internet. Manfaat *internet banking* juga dapat dirasakan pihak bank yaitu dengan menyediakan fasilitas *Internet Banking*, bank terbantu

dalam hal pengurangan biaya operasional. Keuntungan lainnya adalah dengan menyediakan fasilitas *internet banking* akan menggiring orang-orang untuk menjadi nasabah bank tersebut.

Tuntutan hidup yang semakin tinggi mengharuskan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara cepat dan dimana saja. Banyak faktor yang menentukan bagaimana nasabah akan memilih menggunakan fasilitas *internet banking* suatu bank. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi niat menggunakan nasabah dalam penggunaan *internet banking* adalah *Performance Expectancy* (Harapan terhadap Kinerja) yang berarti nasabah mengharapkan sesuatu yang dapat mereka percaya dapat menyelesaikan dan mendukung nasabah dalam penggunaan *internet banking* 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.

Indonesia terdapat empat bank yang mendominasi dalam pelayanan *internet banking*nya di antaranya adalah Bank Mandiri, Bank BCA, Bank BRI, serta Bank BNI. Bank BNI pengguna *internet banking*nya cenderung lemah di banding dengan bank yang lain seperti Bank Mandiri, Bank BCA, dan juga Bank BRI. Terbukti dengan survey dari Top Brand Award pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2016 pada produk kategori *internet banking* bank di Indonesia pada tabel berikut

Tabel 1.1
TOP BRAND AWARD BANK KATEGORI
INTERNET BANKING TAHUN 2015-2016
DI INDONESIA

MEREK	2015		2016	
Top Brand Indeks	TBI		TBI	
Klik BCA	60.2%	1	54.0%	1
Internet Banking Mandiri	16.9%	2	20.0%	2
BNI Internet Banking	11.5%	3	6.3%	3
Internet Banking BRI	8.5%	4	9.0%	4

Sumber : data diolah dari topbrand-award.com

Tabel 1.1 menunjukkan adanya penurunan jumlah pengguna BNI *internet banking* pada tahun 2016 menjadi peringkat ke-empat Top Brand Indeks.

Terdapat kasus yang membuktikan bahwa Harapan terhadap kinerja berpengaruh terhadap Niat menggunakan *internet banking* dan menggunakan *internet banking*. Kasus yang dikutip di dalam (<http://lapor.net/>) terdapat keluhan salah satu nasabah Bank BNI yang menggunakan fitur *internet banking* yaitu transfer via ibank.bni.co.id ke bank lain namun status transaksi ternyata “pending” kemudian menghubungi pihak bank dan menunggu selama 14 hari kerja namun ternyata setelah 14 hari kerja status berubah menjadi “gagal”. Nasabah merasa kecewa terhadap Bank BNI dan mulai jarang memakai fitur *internet banking* BNI.

Bersumber dari kasus diatas, maka dari itu penulis memutuskan mengambil judul penelitian “Pengaruh Harapan terhadap Kinerja terhadap Penggunaan *Internet Banking* dengan Mediasi Niat Menggunakan *Internet Banking* terhadap Pengguna *Internet Banking* BNI Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diambil berdasarkan inti masalah di atas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah harapan terhadap kinerja mempengaruhi niat menggunakan *internet banking* pada pengguna *Internet Banking* BNI Surabaya?
2. Apakah niat menggunakan *internet banking* mempengaruhi penggunaan *internet banking* BNI Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, adalah :

1. Menganalisis pengaruh harapan terhadap kinerja mempengaruhi niat menggunakan *internet banking* pada pengguna *Internet Banking* BNI Surabaya.
2. Menganalisis pengaruh niat menggunakan *internet banking* mempengaruhi penggunaan *internet banking* BNI Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan berdasarkan dari rumusan masalah dan juga tujuan yang telah dijelaskan, yaitu :

- a. memberikan manfaat untuk referensi bagi pengembangan ilmu terkait topik yang sama dengan penelitian ini.
- b. Mendapatkan gambaran menyeluruh tentang keterkaitan variable harapan terhadap kinerja dan mediasi niat menggunakan *internet banking* terhadap penggunaan *internet banking*.

- c. dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan penelitian yang selanjutnya
- d. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang ilmu yang telah diperoleh selama berada di perkuliahan, khususnya bidang perbankan pemasaran.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun Untuk memberikan gambaran tentang penulisan penelitian yang akan dilakukan.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan menyajikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini yang akan dibahas adalah tinjauan pustaka yang akan menjelaskan tentang penelitian terdahulu, selain sebagai rujukan juga menjadi perbandingan dengan penelitian sekarang. Selain itu juga berisi landasan teori yang berkaitan dengan variable - variabel yang berhubungan dengan kerangka pemikiran, topik dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini yang akan dijelaskan adalah Rancangan penelitian, Batasan penelitian, Identifikasi, Definisi, Pengukuran Variabel, Populasi Sampel dan Teknik pengambilan sampel, Data dan Metode pengumpulan data, Uji Validitas dan Reabilitas Penelitian serta Teknik Analisis Data yang telah digunakan.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini, diuraikan tentang populasi dari penelitian serta aspek-aspek dari sampel yang nantinya akan dianalisis. Bab ini juga menjelaskan tentang analisis dari hasil penelitian serta penalaran dari hasil penelitian secara teoritik dan empirik sehingga mengarah pada pemecahan masalah.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang berisikan jawaban atas rumusan masalah dan pembuktian hipotesis. Bab ini juga membahas mengenai keterbatasan penelitian secara teoritik maupun teknis serta memberikan saran berupa implikasi hasil penelitian bagi pihak-pihak yang terkait.

