

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat lalu menyalurkannya lagi ke masyarakat untuk kebutuhan masyarakat dalam membangun perekonomian yang baik. Kemajuan teknologi di jaman modern ini bank menciptakan produk yang lebih cepat dan kreatif seperti *internet banking* yang menggunakan alat komunikasi seperti handphone atau laptop. Semakin banyak pengguna *internet banking* di Surabaya, maka bank-bank yang ada di Surabaya semakin kreatif untuk membuat dan menciptakan produk dari *internet banking* itu sendiri agar dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen serta dapat memudahkan untuk melakukan transaksi. Dari sekian banyak bank yang menyediakan layanan *internet banking* terdapat beberapa keunggulan yang dimiliki oleh masing-masing bank untuk bersaing dengan bank lainnya.

Bank BNI di dalam websitenya, menjelaskan kewajibannya untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional dan berfokus pada segmen menengah kebawah yang mengutamakan pelayanan kepada nasabah dengan sebaik mungkin. BNI menyediakan produk yang cukup banyak dan sesuai dengan kegunaan masing-masing salah satunya yaitu produk *internet banking* BNI ini penggunaanya cukup banyak di Surabaya.

yang mempunyai manfaat dan fasilitas yang memadai untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi (www.bni.co.id, diakses 25 Maret 2017). Semakin majunya teknologi maka terdapat risiko yang dihadapi oleh nasabah yang menimbulkan ketidak nyamanan dalam melakukan transaksi melalui *internet banking* seperti pada masalah yang dimuat (<http://lapor.net/status-dugaan-bank-bni-tidak-fair/>) dimana nasabah mengalami hal yang membuat transaksinya berjalan tidak sesuai dengan keinginannya pada saat dibutuhkan dengan gagalnya transaksi nasabah tersebut mengalami kerugian yang diakibatkan oleh status dugaan yang terdapat pada informasi *internet banking* BNI. Informasi dugaan tersebut membuat nasabah menjadi menunggu dalam 14 hari kerja kenapa status dugaan tersebut tidak menjadi status gagal agar nasabah tidak menunggu terlalu lama dan bisa menggunakan layanan transaksi yang lain, informasi ini membuat nasabah mengurangi niat menggunakan *internet banking* BNI.

Faktor yang dapat mempengaruhi niat menggunakan (*intention to use*) *internet banking* yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), dan pengaruh sosial (*social influence*) yang dimana dari masing-masing faktor memiliki hubungan yang positif (Carolina Martins, Tiago Oliveira, dan Ales Popovic, 2014). Hubungan yang positif akan berdampak baik bagi nasabah untuk menimbulkan niat menggunakan *internet banking* tersebut, namun kebalikannya apabila faktor-faktor hubungannya negatif maka akan mengurangi nasabah dalam niat menggunakan *internet banking*.

Bank yang memiliki harapan kinerja, harapan usaha, dan pengaruh sosial yang positif di mata nasabah yang sangat kuat akan membentuk suatu niat

menggunakan *internet banking* BNI. Rangkaian kinerja nasabah yang menggunakan *internet banking* di Indonesia dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

TABEL 1.1
TOP BRAND INDEX PRODUK INTERNET
BANKING TAHUN 2015-2016

Merek	2015		2016	
	TBI	Rangking	TBI	Rangking
Klik BCA	60,2 %	1	54,0 %	1
Internet Banking Mandiri	26,9 %	2	20,0 %	2
BNI Internet Banking	11,5 %	3	6,3 %	4
Internet Banking BRI	8,5 %	4	9,0 %	3

Sumber: *Top Brand Index* (TBI) 2015-2016

Jika dilihat dari tabel 1.1 persentase *internet banking* BNI pada tahun 2015 berada pada peringkat ke tiga dengan persentase 11,5 % mengungguli dari *internet banking* BRI yang berada di peringkat ke empat, sedangkan menginjak tahun 2016 *internet banking* BNI mengalami penurunan menjadi 6,3 % berada pada peringkat ke empat yang sebelumnya di tempati oleh *internet banking* BRI justru mengalami peningkatan ke posisi tiga menggantikan BNI *internet banking*. Pada tahun 2016 ini BNI *internet banking* mengalami penurunan kinerja yang menyebabkan kalah persaingan dengan bank-bank lainnya maka dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengangkat menjadi latar belakang masalah.

Permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penelitian kali ini akan membahas topik tentang “Pengaruh Harapan Kinerja, Harapan Usaha, dan Pengaruh Sosial Terhadap Niat Menggunakan *Internet Banking* BNI di Surabaya”.

1.2 Perumusan Masalah

Latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah harapan kinerja berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan *internet banking* BNI di Surabaya?
2. Apakah harapan usaha berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan *internet banking* BNI di Surabaya?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan *internet banking* BNI di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Perumusan masalah yang suda dijelaskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis signifikansi pengaruh harapan kinerja terhadap niat menggunakan *internet banking* BNI di Surabaya.
2. Menganalisis signifikansi pengaruh harapan usaha terhadap niat menggunakan *internet banking* BNI di Surabaya.
3. Menganalisis signifikansi pengaruh sosial terhadap niat menggunakan *internet banking* BNI di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi berbagai pihak diantaranya :

1. Bagi Bank BNI

Dapat digunakan sebagai suatu masukan atau sarandan penerapan strategi-strategi baru perusahaan untuk mempertahankan para pelanggannya dan menarik minat nasabah untuk bergabung menggunakan *internet banking* BNI di Surabaya.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang manajemen perbankan khususnya pada bidang pemasaran dan menambah wawasan tentang pengaruh harapan kinerja, harapan usaha, dan pengaruh sosial terhadap niat menggunakan *internet banking* BNI di Surabaya.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya dan dapat digunakan sebagai bahan acuan ataupun sumber informasi penelitian yang sedang dibutuhkan sehingga peneliti selanjutnya bisa memberikan hasil yang lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun secara sistematis dengan maksud agar pembaca dapat mengetahui lebih jelas urutan-urutan pembahasan objek penelitian, maka uraian sistematika penulisan meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisi uraian tentang gambaran subyek penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

