

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Teknologi Informasi telah berkembang dengan sangat pesatnya.

Teknologi informasi telah menjadi komponen yang sangat penting bagi keberhasilan bisnis dan organisasi. Pesatnya kemajuan teknologi komunikasi, media, dan informatika, serta meluasnya perkembangan infrastruktur informasi global telah mengubah pola dan cara kegiatan bisnis yang dilaksanakan di industri, perdagangan, pemerintahan dan sosial politik serta perbankan.

Perkembangan ekonomi berbasis komputer telah menjadi paradigma global yang dominan. Telah banyak para pelaku ekonomi, khususnya di kota-kota besar yang tidak lagi menggunakan uang tunai dalam transaksi pembayarannya, tetapi telah memanfaatkan layanan perbankan modern. Dengan adanya layanan tersebut dapat memberikan kemudahan dalam membantu aktivitas kehidupan.

Dewasa ini, salah satu isu yang sangat penting dikalangan perbankan nasional adalah menjaga nasabah yang telah ada di tengah tuntutan kebutuhan yang semakin beragam, baik dalam konteks produk maupun pelayanan, yang disiasati melalui beragam pelayanan yang didukung teknologi informasi.

Teknologi informasi menunjang keberhasilan operasional sebuah lembaga keuangan atau perbankan seperti bank. Dalam hal ini, sudah pasti diperlukan sistem informasi yang handal yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabahnya, sebagai contoh teknologi informasi *online* yang sering kita jumpai, misalnya seorang nasabah dapat menarik uang dimanapun mereka berada selama masih ada

layanan ATM dari bank tersebut. Seorang nasabah dapat mengecek saldo dan mentransfer uang tersebut ke rekening yang lain serta dapat melakukan pembayaran listrik, telepon, kartu kredit dan sebagainya. Hanya dalam hitungan menit saja semua transaksi dapat dilakukan.

Keandalan bank di masa depan lebih ditentukan oleh seberapa efisien dalam menggali sumber dana murah untuk intermediasi dan seberapa besar bank mendapatkan penghasilan nonbunga. Cara paling ampuh untuk meraih masa depan itu adalah mengembangkan saluran perbankan elektronik atau dikenal sebagai *electronic banking (e-banking)*. Pengembangan *e-banking* relatif lebih efisien dengan dukungan teknologi informasi. *E-banking* menawarkan kemudahan tanpa batas kepada nasabah. Layanan tersebut merupakan salah satu di antara layanan perbankan melalui *e-banking*, sebab segala transaksi dapat dilakukan kapan pun dan di mana pun berada. *E-banking* pada dasarnya memiliki sejumlah layanan yaitu Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kartu debit, layanan pesan singkat (*mobile banking*), telepon (*call center / phone banking*) dan internet (*internet banking*). Untuk menggunakan layanan *e-banking* tersebut nasabah tentu saja harus memiliki rekening tabungan untuk menyimpan uang yang akan ditransaksikan.

Salah satu layanan *e-banking* yang menjadi andalan sebuah bank kini adalah *internet banking*. Hadirnya *internet banking* harus diakui banyak membantu masalah pelayanan. Dengan adanya layanan *internet banking* yang disediakan oleh sebuah bank, pelayanan akan menjadi cepat dan efektif serta dilakukan di mana pun dan kapan pun selama 24 jam sehari, 7 hari dalam

seminggu. Sehingga, nasabah tidak perlu repot-repot lagi mengantri di depan *teller* saat hendak mengirim sejumlah uang. Hal seperti inilah yang bisa menarik minat nasabah untuk membuka rekening di bank bersangkutan. Nasabah dapat dilayani di mana saja, nasabah juga dapat bertransaksi di mana saja. Sejak dioperasikannya sistem *internet banking* maka para nasabah sekarang ini memiliki pilihan dalam melakukan transaksi. Dalam sistem *internet banking*, transaksi perbankan akan berlangsung dalam dunia maya (*cyber*) dan dilakukan oleh pelaku bisnis tanpa pelayanan dari petugas bank.

Raed Awamleh dan Cedwyn Fernandes (2005) mengemukakan adanya tiga dimensi yang menyebabkan nasabah menggunakan *internet banking*. Satu, kebebasan, nasabah bank dapat berinteraksi dengan bank tanpa harus berhubungan langsung dengan karyawan bank. Dua, kesenangan, kenyamanan pada sisi lain dapat menggambarkan kesenangan seseorang untuk menggunakan layanan ini. Nasabah dapat menggunakan jasa perbankan ini dimana saja dan kapan saja selama 24 jam *non-stop*. Tiga, keamanan, dimensi ini mengukur persepsi nasabah mengenai keselamatan dan keandalan layanan perbankan ini.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang adalah salah satu bank yang sudah menerapkan layanan *e-banking* yang lengkap sebagai fasilitas pelayanan untuk nasabahnya untuk melakukan interaksi dan transaksi pihak bank. Salah satu dari layanan *e-banking* itu adalah *internet banking* BRI.

Dengan adanya *internet banking* BRI maka nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang tidak perlu datang ke Bank atau mesin ATM untuk melakukan transaksi. Transaksi transfer, mengecek saldo, pembayaran telepon

atau listrik maupun produk lainnya yang ditawarkan bank dapat dilakukan dengan *internet banking*. Nasabah hanya perlu mengeluarkan biaya yang ringan untuk menggunakan internet. Pihak bank juga tidak membebankan biaya pada nasabah untuk login ke situs yang digunakan untuk bertransaksi. Bagi pihak bank adanya *internet banking* dapat digunakan untuk meminimalkan biaya operasional karena pihak bank tidak perlu membuka cabang baru maupun menambah jumlah mesin ATM. Dengan demikian *internet banking* yang merupakan salah satu dari layanan *e-banking* yang dimiliki PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang, akan memberikan manfaat bagi bank dan nasabahnya. Dengan menggunakan *internet banking*, bank dapat memberikan kemudahan bertransaksi yang mana dapat menumbuhkan kepuasan dalam diri nasabah tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH PENGGUNAAN *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH”** (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang).

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel penggunaan *internet banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah variabel penggunaan *internet banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah?

3. Variabel manakah dari penggunaan *internet banking* yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah :

1. Mengetahui pengaruh variabel penggunaan *internet banking* secara simultan terhadap kepuasan nasabah.
2. Mengetahui pengaruh variabel penggunaan *internet banking* secara parsial terhadap kepuasan nasabah.
3. Mengetahui variabel dari penggunaan *internet banking* yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah.

### D. Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi dari penelitian ini terbagi menjadi dua aspek, yaitu :

#### 1. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan jasa perbankan mengenai layanan *e-banking* khususnya *internet banking* untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga bank yang menggunakan layanan *internet banking* ini dapat bersaing dengan bank-bank lainnya dalam menarik nasabah baru.

#### 2. Aspek Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta memperdalam kajian pengetahuan bagi peneliti di bidang manajemen sistem informasi, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan teknologi informasi pada sebuah bank, yaitu *internet banking*.

- b. Untuk menambah wawasan dan studi lanjutan bagi para peneliti lainnya yang tertarik pada bidang yang sama.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan diperlukan untuk membantu memperjelas dan memahami isi penelitian secara sistematis. Maka akan diuraikan sistem pembahasan secara garis besar, yaitu sebagai berikut:

### **Bab I : Pendahuluan**

Bab ini dibahas latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penelitian dan kontribusi penelitian.

### **Bab II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini dikemukakan teori-teori yang berhubungan dengan judul skripsi “Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah”.

### **Bab III : Metode Penelitian**

Menguraikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel yang digunakan, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas serta teknik analisis data.

### **Bab IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Bab ini menyajikan hasil yang dicapai dalam penelitian, bagaimana pengaruh penggunaan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah, variabel manakah dari penggunaan *internet banking* yang mempunyai pengaruh paling dominan.

### **BAB V : Penutup**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran yang akan diberikan untuk perusahaan dan hasil penelitian yang telah dilakukan.