

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

1. Doni Setiawan (2006) dengan judul “PENGARUH *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH”. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh *internet banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Central Asia yang meliputi variabel *convidence*(X_1), *convenience*(X_2) dan *security*(X_3) secara simultan dan parsial, serta untuk mengetahui variabel dalam yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada nasabah bank BCA. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan uji F dan uji t. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan variabel *convidence*(X_1), *convenience*(X_2) dan *security*(X_3) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) bank BCA, hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung (48,493) lebih besar dari F tabel (2,29) atau nilai sig P (0,000) kurang dari 5%. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung masing-masing variabel bebas lebih besar dari nilai t tabel sehingga masing-masing variabel secara parsial atau sendiri-sendiri mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank BCA. Variabel *Security*(X_3) berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada bank BCA karena mempunyai nilai koefisien regresi sebesar (0,189).

2. Teguh Arif Wicaksana (2007) dengan judul “PENGARUH PENGGUNAAN *ELECTRONIC BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH“. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh *internet banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Z Cabang Malang, Jalan K.H Wahid Hasyim no. 5-7 Malang. yang meliputi variabel *convidence*(X₁), *convenience*(X₂) dan *security*(X₃) secara simultan dan parsial, serta untuk mengetahui variabel dalam yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada nasabah bank X. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan uji F dan uji t. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan variabel *convidence*(X₁), *convenience*(X₂) dan *security*(X₃) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) bank X.. Variabel *Security*(X₃) berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada bank X karena mempunyai beta (β) paling besar yaitu 0.487 dan koefisien regresi sebesar 0,345.

Tabel 1
Perbandingan Penelitian terdahulu dengan Penelitian sekarang

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian
1.	Doni Setiawan (2006)	Pengaruh <i>Internet Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah studi pada Bank Central Asia Malang	Penelitian ini menggunakan metode eksplanatori yaitu, penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui

			pengujian hipotesa.
2.	Teguh Arif Wicaksana (2007)	Pengaruh Penggunaan <i>Electronic Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah studi pada PT. Bank Z Cabang Malang	Penelitian ini menggunakan metode eksplanatori yaitu, penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa.
3.	Penelitian sekarang	Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bontang	Penelitian ini menggunakan metode eksplanatori yaitu, penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi dapat merupakan kombinasi teratur apapun dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang dikumpulkan. Orang bergantung pada sistem informasi untuk berkomunikasi antara satu sama lain dengan menggunakan berbagai jenis alat fisik (*hardware*), perintah dan prosedur pemrosesan informasi (*software*), saluran komunikasi (jaringan), dan data yang disimpan (O'Brien, 2005:5).

Sistem informasi dapat juga didefinisikan secara teknis sebagai satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan

kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam organisasi (Laudon & Laudon, 2005:9). Davis dan Leitch dalam Jogiyanto (2002:11) menyebutkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia dan komputer) untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (informasi) guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan. Sistem Informasi bertujuan untuk menghasilkan Informasi. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya.

2. Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah sub-sistem atau sistem bagian dari sistem informasi (Jogiyanto, 2005:3). Pengertian yang lebih detail diberikan oleh Wawan Wardiana (2002) yang menyatakan bahwa :

“Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan”.

Teknologi informasi memainkan peranan penting dalam perekonomian ulang sebagian besar proses bisnis. Kecepatan, kemampuan pemrosesan informasi

dan konektivitas komputer serta teknologi Internet dapat secara mendasar meningkatkan efisiensi proses bisnis, seperti juga meningkatkan komunikasi dan kerja sama antar orang-orang yang bertanggung jawab atas operasi dan manajemennya (O'Brien, 2005:76).

Lebih lanjut mengenai teknologi informasi di www.slu.edu (diakses 3 mei 2012) dijelaskan sebagai *"The creation, gathering, processing, storage and devices that make it all possible"*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah penerapan pengetahuan untuk suatu tujuan tertentu berkenaan dengan pemanfaatan informasi. Namun demikian tentu saja penggunaan suatu teknologi informasi ini disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan individu atau organisasi.

C. Bank

1. Pengertian Bank

Bank berasal dari kata Italia *Banco* yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh bankir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi bank. Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai : Lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya (Kasmir, 2004:8). Bank termasuk perusahaan industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat.

Pengertian bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2. Sejarah Perbankan

Kegiatan perbankan mulai dikenal pada zaman Babylonia. Kemudian berkembang ke zaman Yunani kuno serta zaman Romawi. Pada saat itu kegiatan utama bank baru sebatas sebagai tempat tukar-menukar uang oleh para pedagang valuta asing (*money changer*) (Kasmir, 2004:15). Selanjutnya kegiatan operasional perbankan bertambah menjadi tempat penitipan uang atau saat ini dikenal dengan kegiatan penyimpanan uang. Kemudian kegiatan perbankan berkembang dengan peminjaman uang dengan cara uang yang semula disimpan oleh masyarakat dipinjamkan kepada anggota masyarakat yang membutuhkan.

Di Indonesia perkembangan perbankan juga tidak lepas dari era zaman penjajahan Hindia Belanda dulu. Pada saat itu terdapat beberapa bank yang memegang peranan penting dalam pemerintahan penjajahan belanda (Kasmir, 2004:16)

Lebih lanjut Kasmir menjelaskan:

Di zaman penjajahan Belanda jumlah perbankan di Indonesia bertambah, baik dari segi kuatitas maupun kualitas pelayanan. Kemerdekaan Bangsa Indonesia pada 17 Agustus 1945 telah pula mengubah peta perbankan di Indonesia. Beberapa bank milik Belanda dinasionalisir oleh Pemerintah Indonesia, dan salah satu diantaranya adalah Bank Rakyat Indonesia yang didirikan tanggal 22 Februari 1946. Bank ini berasal dari DE ALGEMENE VOLKCREDIET bank atau Syomin Ginko (2004:16-17).

Dunia perbankan semakin dibutuhkan oleh masyarakat akan jasa yang disediakan bahkan saat ini perkembangan perbankan semakin pesat seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju.

Syahriell Mochtar menjelaskan:

Pada era globalisasi ini perkembangan teknologi sangat pesat, sudah tidak zamannya lagi jika pada era yang serba modern ini, sebuah bank masih asing dengan teknologi, dalam hal ini teknologi informasi. Dengan Teknologi Informasi, sebuah bank dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat kepada nasabahnya. Di dunia perbankan kini ada istilah *e-banking*, dengan *e-banking* nasabah dapat bertransaksi dalam tempo yang singkat bahkan bisa dalam hitungan detik (Impresario, 2006:4).

3. Jenis-jenis Perbankan

Terdapat beberapa jenis perbankan yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan. Namun kegiatan utama atau pokok bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tidak berbeda satu sama lainnya. Perbedaan jenis perbankan dapat dilihat salah dari segi fungsi dan kepemilikannya.

Dilihat dari segi fungsinya dalam Undang-Undang Pokok Perbankan nomor 7 tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 jenis perbankan terdiri dari Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (Kasmir, 2004:18-19).

Disamping dapat dilihat dari segi fungsinya, bank juga dapat dilihat dari segi kepemilikannya. Jenis-jenis bank dilihat dari segi kepemilikan adalah:

1. Bank milik Pemerintah

Bank milik pemerintah merupakan bank yang akte pendirian maupun modal bank ini sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, sehingga seluruh

keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula. Disamping itu, terdapat pula Bank Pemerintah Daerah (BPD) terdapat di daerah tingkat 1 dan tingkat II masing-masing provinsi. Modal BPD sepenuhnya dimiliki oleh Pemda masing-masing tingkatan.

- 2. Bank milik swasta nasional
Bank milik swasta nasional merupakan bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional.
- 3. Bank milik koperasi
Bank milik koperasi merupakan bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi.
- 4. Bank milik asing
Bank milik asing merupakan bank yang kepemilikannya 100% oleh pihak asing (luar negeri) di Indonesia. Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing.
- 5. Bank milik campuran
Merupakan bank yang sahamnya dimiliki oleh 2 belah pihak yaitu dalam dan luar negeri. Artinya, kepemilikan saham secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia. (Kasmir, 2004:19-21).

4. Jasa Perbankan

Ada tiga kelompok jasa bank :

- 1. Kegiatan menghimpun dana (*funding*) yaitu upaya bank untuk menarik dana dari masyarakat agar mau disimpan di bank yang bersangkutan.
- 2. Kegiatan menyalurkan dana (*lending*) yaitu kegiatan penyaluran dana melalui pemberian kredit atau pinjaman.
- 3. Kegiatan *service* yaitu memberikan jasa-jasa bank lainnya yang menunjang produk bank (antara kegiatan *funding* dan *lending*) dan mempelancar jasa bank yang sudah ada (Kasmir, 2002:4-5)

D. Internet Banking

1. Pengertian Internet Banking

Pada kenyataannya, internet saat ini bukan hanya sebagai alat komunikasi semata, namun fungsi dari internet semakin meluas dan menjadi alternatif yang cukup inovatif untuk semakin memajukan berbagai komponen bisnis yang ada. Tidak ketinggalan juga dunia perbankan kini telah memilih internet sebagai alat transaksi bagi masyarakat, yang saat ini populer disebut

internet banking. *Internet banking* adalah salah satu komponen *e-banking* yang mudah, menyenangkan dan aman.

Menurut *Center For Regulatory Research / CFRR* (2003) definisi dari *internet banking* adalah :

Penggunaan internet sebagai jalur pengiriman jarak jauh untuk pelayanan tradisional, seperti pembukaan rekening deposito atau pengiriman dana pada rekening yang berbeda, sebagaimana pelayanan perbankan baru-baru ini seperti pengiriman dan pembayaran tagihan elektronik yang memperkenalkan nasabah untuk menerima dan membayar tagihan melalui *website* bank tersebut.

Jadi, *internet banking* adalah suatu aktivitas perbankan yang menggunakan internet sebagai sarana untuk melakukan transaksi antara nasabah dengan suatu bank.

Untuk dapat menggunakan layanan ini, seorang nasabah akan dibekali dengan login dan kode akses ke situs web dimana terdapat fasilitas *internet banking* milik bank bersangkutan. Selanjutnya, nasabah dapat melakukan login dan melakukan aktivitas perbankan melalui *website* bank bersangkutan. (Kompas Cyber Media, 2003).

Internet Banking BRI adalah fasilitas layanan yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, seperti:

- Cek Saldo
- Mutasi Rekening
- Transfer Antar Rekening
- Pembayaran Tagihan: Kartu Kredit, KTA, PLN, dan TELKOM
- Pembelian Pulsa
- Dan Lain-lain

Tahap-tahap registrasi untuk melakukan transaksi *Internet Banking* BRI adalah sebagai berikut:

Registrasi untuk transaksi non finansial:

1. Registrasi di ATM BRI
2. Aktivasi *Internet Banking* BRI

Ganti *Password & Input E-mail* (<https://ib.bri.co.id>)

Registrasi untuk transaksi finansial:

1. Registrasi di ATM BRI
2. Registrasi mToken di Unit Kerja BANK BRI
3. Terima SMS Kode Aktivasi mToken
4. Aktivasi mToken melalui <https://ib.bri.co.id>

Langkah untuk bertransaksi finansial:

1. *Request* mToken melalui <https://ib.bri.co.id>
2. Terima mToken melalui ponsel dalam bentuk SMS
3. Melakukan Transaksi Finansial → entri Password & mToken
4. E-mail Notifikasi akan diberikan untuk setiap transaksi *Internet Banking* yang akan dilakukan.

2. Tipe Layanan *Internet Banking*

Menurut Riswandi (2005:35), sejalan dengan keberadaan jasa perbankan dengan media *electronic*, maka dapat dijelaskan tipe-tipe layanan jasa perbankan melalui media *web* yaitu :

a. *Informational web*

Dalam tipe ini layanan jasa perbankan sudah melalui *web*, tetapi hanya menampilkan informasi saja.

b. *Transactional web*

Transactional web memperbolehkan nasabah untuk melakukan pembelian barang dan jasa serta transaksi perbankan secara *online*.

c. *Wireless*

Teknologi ini mengizinkan bank untuk menawarkan kepada nasabah secara tradisional mengenai produk dan jasa baru dengan cara pengembangan *channel* lain.

d. *PC Banking*

Tipe seperti ini memperbolehkan beberapa interaksi antara sistem bank dan nasabah.

3. Faktor-faktor Implementasi Sistem *Internet Banking*

a. Internet

Interconnected network atau yang lebih populer dengan sebutan internet adalah sebuah sistem komunikasi global yang menghubungkan komputer-komputer dan jaringan-jaringan komputer di seluruh dunia (www.ilmukomputer.com). Setiap komputer dan jaringan terhubung secara langsung maupun tidak langsung ke beberapa jalur utama yang disebut *internet backbone* dan dibedakan satu dengan yang lainnya menggunakan *unique name* yang biasa disebut dengan alamat *IP* 32 bit.

b. Keamanan *Internet Banking*

Dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan, umumnya masyarakat masih belum percaya akan keamanan dari *internet banking*. Mengingat saat ini begitu banyak kejahatan yang dilakukan melalui internet.

Menurut koordinator ICT Watch, Donny (<ftp://pandawa.ipb.ac.id>), ada beberapa komponen yang digunakan pada aplikasi *internet banking* yang dilengkapi dengan berlapis pengaman *privasi* dan *security*, yaitu :

1) *Secure Sockets Layer (SSL)*

Merupakan sistem pengamanan yang memiliki kemampuan khusus yaitu sistem penyandian yang mampu menghasilkan kode angka acak sepanjang 128 bit.

2) *Public Key Cryptography*

Merupakan sistem pengamanan yang memiliki kombinasi kunci khusus. Pada metode *public key cryptography*, proses enkripsi dan deskripsi hanya bisa dijalankan apabila seseorang memiliki kombinasi kunci yang tepat dan kombinasi tersebut memerlukan dua kunci yaitu *private key* dan *public key*.

Public key dikirimkan bersama data yang di enkripsi, jadi apabila data atau informasi tersebut dibajak oleh *hacker*, keselamatan datanya tetap terjamin. Hal ini dikarenakan *private key* hanya dimiliki oleh pengirim atau penerima data saja.

3) *Digital Signature*

Digital Signature berfungsi untuk validasi setiap data yang dikirim. Validasi berkaitan dengan pertanyaan apakah data yang sampai ke penerima dalam keadaan utuh sesuai dengan aslinya saat dikirim tanpa sedikitpun ada gangguan dari pihak luar.

4) *Certificate of Authority (CA)*

Merupakan dokumen elektronik yang digunakan untuk mengidentifikasi individu, *server*, perusahaan atau identitas lainnya dan mengasosiasikan identitas tersebut dengan *public key*, CA digunakan oleh *public key cryptography* berkaitan dengan pertanyaan apakah data yang diterima benar-benar dari pengirim yang kita percaya dan apakah data yang akan dikirim akan benar-benar menuju ke penerima yang dituju.

Nath et.al (2000), mengemukakan bahwa umumnya *internet banking* menggunakan beberapa sistem yang melindungi informasi rekening dan data nasabah, yaitu :

- 1) *User ID* dan PIN (*Personal Identification Number*), merupakan kode rahasia dan kewenangan pengguna yang diberikan kepada nasabah, yaitu setiap kali login ke *internet banking*.
- 2) *Automatic Log Out*, jika tidak ada tindakan yang dilakukan lebih dari 10 menit, *internet banking* secara otomatis akan mengakhiri dan kembali ke menu utama.
- 3) SSL, *128-Bit Encryption*, seluruh data di *internet banking* dikirimkan melalui protokol *Secure Socket Layer (SSL)*, yaitu suatu standar pengiriman data rahasia melalui internet. Protokol SSL ini akan mengacak data yang dikirimkan menjadi kode-kode rahasia dengan menggunakan *128-bit encryption*, yang artinya terdapat 2 pangkat 128 kombinasi angka kunci, tetapi hanya satu kombinasi yang dapat membuka kode-kode tersebut.
- 4) *Firewall*, untuk membatasi dan menjamin hanya nasabah yang mempunyai akses untuk dapat masuk ke sistem *internet banking*.

c. **Keuntungan *Internet Banking***

Keuntungan pemakaian *internet banking* dapat dilihat dari dua pihak, yaitu pihak bank dan pihak nasabah. Dari pihak bank, menurut Nath et al (2000) *internet banking* memberikan beberapa keuntungan dibanding dengan resikonya, yaitu :

1) Penghematan Biaya (*Cost Savings*)

Pemrosesan transaksi secara otomatis, akan mengurangi biaya pertransaksi rata-rata layanan bank sekitar \$1.07. penghematan biaya ini memberikan biaya yang lebih rendah pada konsumen dan memberikan berbagai jasa yang efisien.

2) Menawarkan layanan tambahan (*Offer Additional Services*)

internet banking memberikan peran baru dalam bisnis melayani klien. Dengan memiliki internet tidak memberikan aliran pendapatan pada bank. Tetapi dengan memberikan produk dan jasa dalam jangkauan luas bank mendapat keuntungan dari integrasi internet.

3) Konsumen dengan profit yang tinggi (*High-Profit Customers*)

Beberapa studi mengemukakan bahwa demografi dari pelanggan *internet banking* sangat menarik karena kebanyakan pengguna adalah konsumen dengan daya beli yang tinggi.

Sedangkan keuntungan *internet banking* bagi nasabah menurut Nath et al (2000) adalah :

1) Penghematan Biaya (*Cost Savings*)

Struktur biaya *internet banking* memungkinkan konsumen untuk mendapatkan penurunan biaya karena perbankan yang *online*.

2) Akses Pada Layanan Tambahan (*Access to Additional Services*)

Situs *internet banking* memungkinkan nasabah untuk me-review neraca rekening, juga memungkinkan nasabah untuk membayar tagihan, meminta review pinjaman atau hipotek dan mengecek tagihan kartu kredit. Konsumen akan mendapat keuntungan dari banyaknya pilihan jasa yang tersedia dari institusi yang terpercaya.

3) *One Stop Shopping* Yang Mudah

Bank dapat menambahkan aplikasi-aplikasi pinjaman realtime, kesempatan untuk memperdagangkan saham melalui *website* mereka. Konsep "*one stop*" *shopping* adalah cocok dan akan memberikan kepuasan yang lebih besar kepada konsumen.

4. Dimensi Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan *Internet Banking*

Layanan *internet banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama pengguna *internet banking* memiliki sarana internet untuk dapat berkomunikasi dengan pihak bank. Kelebihan dari fasilitas ini adalah nasabah dapat mengakses rekening 24 jam sehari dalam 7 hari seminggu.

Raed Awamleh dan Cedwyn Fernandes dari University of Wollongong In Dubai (2005) melakukan penelitian terhadap *internet banking*, untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi penentu kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Dalam penelitian tersebut Raed Awamleh dan Cedwyn Fernandes (2005) mengemukakan adanya tiga dimensi yang menyebabkan nasabah menggunakan *internet banking*, yaitu :

1. *Independence* (Kebebasan)

Nasabah bank dapat berinteraksi dengan bank tanpa harus berhubungan langsung dengan karyawan bank. Hal ini sangat berguna untuk mengurangi kekeliruan dalam berkomunikasi.

2. *Convenience* (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*.

3. *Security* (Keamanan)

Keamanan mengukur persepsi nasabah mengenai keselamatan dan keandalan layanan perbankan ini. Dalam hal ini penyedia Internet Banking menjamin resiko yang lebih kecil dari pada harus datang langsung ke bank yang bersangkutan untuk melakukan transaksi.

Masalah keamanan menjadi dimensi yang mempengaruhi nasabah menggunakan *internet banking*, dengan layanan *internet banking* akan meminimalisir resiko yang ditimbulkan dari pada langsung ke bank yang bersangkutan untuk melakukan transaksi. Namun, keamanan dalam melakukan transaksi pada *internet banking* bukanlah sepenuhnya tanggung jawab pihak bank.

Nasabah pun dituntut berperan aktif menjaganya (www.kompas.com / diakses tanggal 3 Mei 2012).

E. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan

Kotler dalam Tjiptono (2004:147) mendefinisikan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding harapannya”. Sedangkan menurut Engel et al

1990 dalam Tjiptono (2004:146) kepuasan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan Day dalam Tjiptono (2004:146) mengartikan “Kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

2. Pengertian Nasabah

Nasabah menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah pihak yang menggunakan jasa bank (*bank customer*). Definisi yang serupa menyatakan bahwa nasabah adalah orang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank (Saladin, 1994:7).

3. Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)

Kepuasan pada dasarnya adalah suatu keadaan psikologis seseorang, perhatian harus diambil dalam pengukuran kuantitatif. Kepuasan pengguna umumnya dianggap sebagai salah satu faktor penting untuk mengukur suksesnya sistem informasi. Ada lima komponen dari kepuasan pengguna : isi, ketepatan,

format, mudah digunakan dan ketepatan waktu (Li Xiao and Subhasish Dasgupta, 2002).

Ada beberapa Kriteria Kepuasan Pengguna System (*User Satisfaction*

Criteria for System), yaitu :

1. *accuracy output quality*
2. *format output quality*
3. *complete of output*
4. *relevance of output*
5. *operation easy to access database*
6. *currency database*
7. *respon time*
8. *avaibility design system*
9. *mean time between failure*
10. *cost*
11. *quality of document system*
12. *number and severity of security*
13. *easy of operation*
14. *easy of making change*
15. *increased convidence in decitions and actions take due to system*
16. *extent of achieving expected benefit* (Martin et, al, 1994:376)

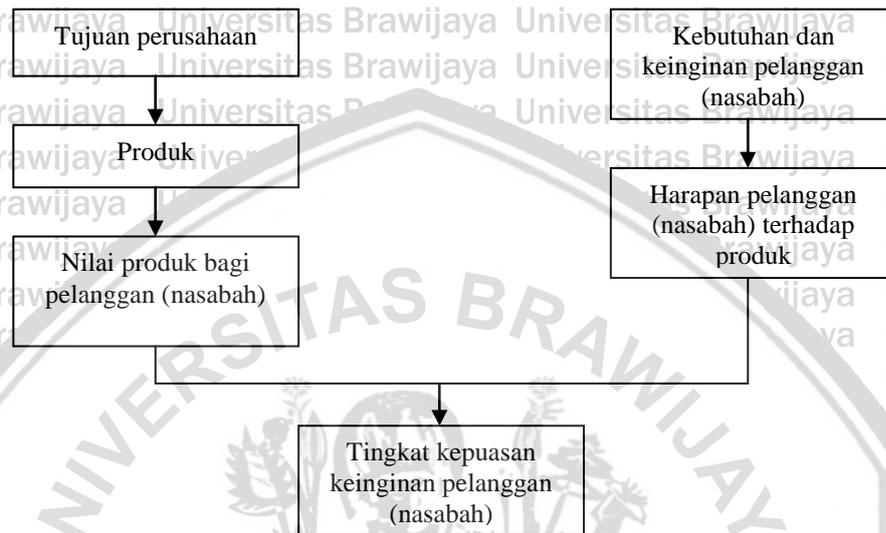
Berdasarkan pengertian para pakar mengenai kepuasan pengguna dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna dapat diukur melalui seberapa jauh jarak antara persepsi dengan harapan pengguna dalam menggunakan sistem sebagai media transaksi.

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah menjadi faktor yang menentukan keberhasilan bank dalam menjalankan usahanya. Bagi bank yang berorientasi jangka panjang, kepuasan nasabah harus dijadikan salah satu tujuan dari strategi perusahaan. Hal ini dikarenakan persepsi nasabah menentukan apakah nasabah tersebut akan tetap menggunakan produk atau jasa bank atau beralih pada bank lain dan secara tidak langsung meragukan kredibilitas bank sebelumnya. Hal ini akan menimbulkan

citra yang tidak baik dalam masyarakat sehingga dapat pula dikatakan bahwa kepuasan nasabah juga berdampak pada kelangsungan hidup bank itu sendiri.

Pada gambar berikut akan dijelaskan secara konseptual tentang kepuasan nasabah.



Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan (Nasabah)
Sumber : (Tjiptono, 2004:147)

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa tujuan perusahaan adalah menghasilkan produk yang memiliki nilai bagi nasabah. Sedangkan kebutuhan dan keinginan nasabah akan menimbulkan harapan nasabah terhadap produk (fasilitas dan layanan yang diberikan), dan perusahaan berusaha untuk memenuhi harapan nasabah tersebut dengan cara membuat produk yang dapat memenuhi harapan nasabah tersebut sehingga dapat menimbulkan kepuasan nasabah.

5. Struktur Nasabah

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 struktur nasabah terdiri dari dua macam, yaitu :

1. Nasabah penyimpan (kreditur) adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antara bank dan nasabah yang bersangkutan.

2. Nasabah peminjam (debitur) adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang di persamakan dengan itu berdasarkan perjanjian antara bank dan nasabahnya yang bersangkutan (Dendawijaya, 2001:17).

6. Hubungan Penggunaan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah

Masyarakat kini dihadapkan pada berbagai alternatif pilihan layanan dari dunia perbankan yang menawarkan berbagai fasilitas untuk mempermudah dalam bertransaksi. Dengan banyaknya pilihan tersebut nasabah menjadi semakin kritis dalam memilih bank. Salah satunya adalah dengan layanan *internet banking*, layanan ini merupakan salah satu bagian dari *e-banking* yang mudah digunakan, menyenangkan dan aman.

Kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang erat terhadap variabel penggunaan *internet banking*, penggunaan *internet banking* merupakan bentuk pelayanan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. *internet banking* juga dapat mendorong nasabah untuk menjalin hubungan yang lebih kuat dengan pihak bank, dimana dalam hubungan tersebut memungkinkan pihak bank untuk dapat memahami apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh nasabah.

Kepuasan nasabah dapat diukur dari teori yang telah disampaikan oleh Li Xiao and Subhasish Dasgupta (2002) tentang *user satisfaction* yang didalamnya ada lima komponen : isi, ketepatan, format, mudah digunakan dan ketepatan waktu.

Kotler (2000:48) berpendapat bahwa semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan, Tjiptono (2004:78) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat

menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat.

Dari beberapa pendapat diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan (nasabah) sangat penting bagi bank yang ingin memenangkan persaingan. Pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan nasabah, karena semakin baik pelayanan yang diberikan bank maka nasabahnya juga akan memberikan loyalitas pada bank tersebut.

F. Model Konsep dan Model Hipotesis

1. Model Konsep

Uma Sekaran dalam Sugiyono (2006:47) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. dalam penelitian, seorang peneliti menggunakan konsep untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti. Konsep menggambarkan suatu fenomena secara umum abstrak yang dibentuk dengan jalan membuat generalisasi terhadap sesuatu yang khas (Nazir, 2000:148). Model konsep yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2006:47).

Jadi model konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah :



Gambar 2. Model Konsep

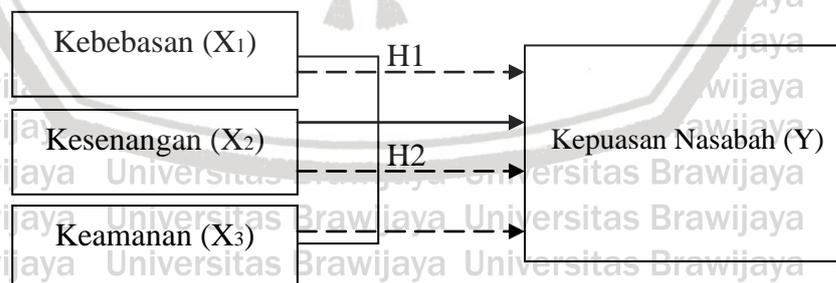
2. Model Hipotesis

Perumusan hipotesis penelitian merupakan langkah ketiga dalam penelitian, setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berfikir.

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.

Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2006:51). Jadi hipotesis merupakan jawaban atau kesimpulan sementara tentang hubungan dua variabel atau lebih atas permasalahan penelitian yang harus diuji secara empiris.

Dalam penelitian ini kebebasan (X_1), kesenangan (X_2) dan keamanan (X_3) adalah variabel-variabel dalam penggunaan *internet banking* yang digunakan sebagai hipotesis. Apakah variabel-variabel tersebut nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.



Gambar 3. Model Hipotesis

Hipotesis :

- a. H1 = Diduga penggunaan *internet banking* yang terdiri dari kebebasan, kesenangan dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- b. H2 = Diduga penggunaan *internet banking* yang terdiri dari kebebasan, kesenangan dan keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

