

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi merupakan hal yang tidak terlepas dari kehidupan kita sehari-hari, baik dalam pekerjaan, sekolah maupun untuk sekedar hiburan. Teknologi berkembang sangat cepat, salah satu fenomena yang menarik dari teknologi adalah munculnya *internet*, walaupun *internet* tidak dapat dikatakan barang baru, tetapi kemunculannya telah merubah perilaku masyarakat, khususnya yang berhubungan dengan informasi, komunikasi, maupun kolaborasi (Necholase, 2010). Internet ini dapat dimanfaatkan dalam segala bidang yang mencakup bidang pendidikan, pemerintahan maupun perbankan.

Saat ini pelaku ekonomi khususnya perbankan berupaya untuk meningkatkan layanan yang lebih mudah dan cepat bagi penggunaanya serta memperluas jaringan pelayanannya. Salah satu caranya yaitu bank mulai melibatkan penggunaan *internet banking* untuk mempermudah proses bisnisnya.

*Internet banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet*, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui *internet* (Tampubolon,2004 dalam Nina, 2013). *Internet banking* mulai menjadi primadona di kalangan nasabah bank setelah ATM

dan *phone banking*. Kemudahan bertransaksi dengan fitur yang lengkap tanpa harus keluar dari rumah, merupakan kelebihan *internet banking* yang tidak dapat ditandingi oleh teknologi *banking* sebelumnya. Dengan demikian keberadaan *internet banking* akan mendorong terjadinya transaksi bank yang murah, cepat, akurat, aman, dan efisien, dimana hal ini selain menguntungkan pihak bank juga menguntungkan nasabah (Herawati dan Prayekti, 2011)

Dalam transaksi ekonomi terdapat interaksi antara penjual dengan pembeli untuk memperkuat hubungan jangka panjang antara penjual dan pembeli begitu juga dalam transaksi *internet banking*, pihak bank berusaha untuk membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabahnya (Mukherjee dan Nath, 2003 dalam Maharsi dan Fenny, 2006). Dalam *internet banking*, adanya pemisahan secara fisik antara bank dengan konsumennya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara konsumen dengan karyawan bank dalam *internet banking* menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari konsumen adalah yang terpenting bagi bank (Mukherjee dan Nath, 2003 dalam Maharsi dan Fenny, 2006). Oleh karena itu, untuk mendapatkan kepercayaan nasabah terhadap *internet banking*, bank terlebih dahulu harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap *internet banking*

Persaingan bisnis perbankan yang senantiasa berkembang, memaksa para jajaran manajer berpikir ekstra untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada agar tidak pindah ke bank lain. Menurut Stone *et.,al.* (1996) dalam Sugiarto (2011), memperoleh konsumen untuk dijadikan pelanggan baru

lebih mahal jika dibandingkan dengan mempertahankan pelanggan lama. Bank pemerintah dan swasta pun saling bersaing dalam hal memberikan pelayanan terbaiknya untuk memperoleh loyalitas nasabah, karena pelanggan yang loyal bisa dikatakan sebagai aset yang sangat berharga bagi perusahaan agar tetap bertahan sekaligus menjadi pemenang di tengah ketatnya persaingan bisnis saat ini (Dekimpe *et.,al.*, 1997 dalam Sugiarto, 2011). Untuk meningkatkan loyalitas nasabah terhadap *internet banking*, maka sangat penting bagi bank untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap *internet banking* (Maharsi dan Fenny, 2006).

Penting bagi bank untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas terhadap *internet banking* menimbulkan ketertarikan penulis untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap *internet banking*. Peneliti sebagai penulis juga mengkonsepkan kepercayaan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pengguna terhadap *internet banking* yang didasarkan dari penelitian Shergill dan Li (2005) dalam Maharsi dan Fenny (2006).

Penelitian yang dilakukan oleh Maharsi dan Fenny (2006) dan Nina (2013) menunjukkan hasil bahwa *Shared value*, komunikasi antara pengguna dengan *internet banking*, dan pengontrolan terhadap kemungkinan bank melakukan penipuan terhadap pengguna *internet banking* terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna *internet banking*. Kepercayaan pengguna pada *internet banking* terbukti

memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna untuk menggunakan *internet banking*.

Ellena (2011) membuktikan bahwa kepercayaan dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan penelitian dari Sugiarto (2011) membuktikan bahwa kepercayaan dan komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Maharsi dan Fenny (2006). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada periode, sampel, dan teknik analisis data. Penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2006 dengan sampel nasabah pengguna *internet banking* di Surabaya dari bank BCA, Lippo, Mandiri, Niaga, BII, Permata, Bukopin, dan Mega. Teknik analisis data menggunakan teknik multivariat *Struktural Equation Model* (SEM) dan sebagai alat bantu digunakan perangkat lunak LISREL. Sedangkan pada penelitian ini, penelitian dilakukan pada tahun 2016 dengan sampel nasabah pengguna *internet banking* dari bank BCA di Kota Madiun. Teknik analisis data menggunakan model persamaan struktural dan sebagai alat bantu digunakan perangkat lunak *Smart Partial Least Square* (PLS).

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul: **Analisis Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Trust dan Pengaruh Trust terhadap Loyalty Pengguna Internet Banking Bank BCA di Kota Madiun.**

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah *shared value* berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna *internet banking* Bank BCA di Kota Madiun?
2. Apakah *communication* berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna *internet banking* Bank BCA di Kota Madiun?
3. Apakah *opportunistic behaviour* berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna *internet banking* Bank BCA di Kota Madiun?
4. Apakah *trust* berpengaruh positif terhadap *loyalty* pengguna *internet banking* Bank BCA di Kota Madiun?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa :

1. *Shared value* berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna *internet banking* Bank BCA di Kota Madiun.
2. *Communication* berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna *internet banking* Bank BCA di Kota Madiun.
3. *Opportunistic behaviour* berpengaruh positif terhadap *trust* pengguna *internet banking* Bank BCA di Kota Madiun.
4. *Trust* berpengaruh positif terhadap *loyalty* pengguna *internet banking* Bank BCA di Kota Madiun.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Manajemen Bank

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pengguna *internet banking*. Informasi tersebut diharapkan dapat menjadi masukan guna meningkatkan kualitas layanan *internet banking*.

2. Bagi Peneliti

Dapat secara langsung menerapkan teori-teori yang telah diperoleh di bangku perkuliahan ke dalam praktik nyata pada kondisi dunia bisnis perbankan yang sesungguhnya, terutama terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi *trust* dan *loyalty* pengguna *internet banking*.

3. Bagi Penelitian yang Akan Datang

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi para pembaca pada umumnya dan sebagai bahan referensi tambahan pada khususnya untuk melakukan penelitian selanjutnya. Disamping itu, dapat juga dijadikan pembandingan terhadap penelitian lainnya yang mungkin menggunakan perusahaan yang berbeda.

## **E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi**

Terdapat lima bagian dalam penulisan laporan skripsi yang terdiri dari:

Bab I Pendahuluan, berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan skripsi.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis, berisi telaah teori yang memuat uraian yang sistematis, runtut, dan rasional tentang teori dasar yang relevan dan fakta hasil penelitian sebelumnya. Pengembangan hipotesis disusun berdasarkan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian.

Dalam bab ini juga berisi kerangka konseptual atau model penelitian disintesis, diabstraksi dan diekstrapolasi dari berbagai teori atau pemikiran ilmiah, yang mencerminkan paradigma sekaligus tuntutan untuk memecahkan masalah penelitian untuk merumuskan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian, terdiri dari desain penelitian yang mengungkapkan jenis penelitian yang dilakukan. Populasi, Sampel, dan teknik pengambilan sampel; variabel penelitian dan definisi operasional variabel; lokasi dan waktu penelitian; data dan prosedur pengumpulan data serta teknik analisis.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan, terdiri dari tiga sub bab. Pertama data penelitian, yaitu data deskripsi dari hasil pengumpulan data, baik data deskripsi karakteristik subyek penelitian maupun data deskripsi yang akan dilakukan penelitian. Kedua hasil penelitian, dimana materi ini

menginformasikan hasil pengujian statistik atas data empirik. Ketiga Pembahasan, sub bab ini mengungkapkan diskusi antara hasil penelitian ini, hasil penelitian sebelumnya, dan teori/ proposisi yang menjadi acuan.

Bab V Simpulan dan Saran, berisi kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan. Keterbatasan penelitian yang dapat mempengaruhi hasil penelitian yang diperoleh serta saran-saran untuk penelitian yang akan datang.