

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dewasa ini memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. Salah satu bentuk perkembangan teknologi informasi adalah teknologi internet. Penggunaan teknologi baru, termasuk internet, telah menciptakan langkah baru dalam melakukan bisnis. Para pebisnis dapat dengan mudah melakukan segala aktivitasnya hanya dalam hitungan menit tanpa harus menghabiskan biaya untuk perjalanan, karena bisa dilakukan melalui internet. Risiko yang ada pun relatif lebih kecil, karena sistem perbankan biasanya memiliki keamanan berlapis dalam menjaga transaksi dan uang nasabah. Aplikasi internet dalam keuangan telah merubah lingkungan bisnis (Aristanto, 2003).

Teknologi internet secara signifikan telah memberikan efek dalam industri perbankan. Bank-bank dan institusi keuangan lain telah meningkatkan fungsi mereka sebagai perantara finansial melalui pengadopsian berbagai macam teknologi informasi (Chang, 2002). Dalam pengembangannya, salah satu inovasi yang cukup memberi peluang dan menantang pada bank-bank yang ada di Indonesia adalah pengembangan layanan perbankan berbasis teknologi (*electronic transaction*) dalam bentuk *internet banking*. Apostolos (2006) menyatakan:

internet banking refers to the provision of electronic banking service via the internet, commonly through a personal computer or other access devices with internet capabilities. Internet banking gives customers the ability to access virtually any type of banking services (except cash) in any place, any time. (Internet banking mengacu pada ketentuan dari layanan perbankan elektronik yang dilakukan melalui internet, biasanya melalui komputer pribadi atau perangkat lain yang dapat digunakan untuk mengakses internet. Internet banking memberikan kemampuan bagi nasabah untuk mengakses secara virtual berbagai jenis layanan perbankan (kecuali pembayaran tunai) di sembarang tempat, pada setiap waktu).

Internet banking telah menjadi perhatian utama dan senjata yang revolusioner strategis operasional bank, untuk *men-delivery* layanan perbankan maupun untuk menghadapi persaingan antar bank (Amijaya, 2010). *Online banking* diperkenalkan sebagai *channel* dimana nasabah bank dapat melakukan aktivitas finansial perbankan secara elektronik melalui *website* bank. Nasabah dapat melakukan transaksi *non cash* setiap saat dengan mudah dan nyaman dengan mengakses melalui komputer (jaringan internet). Inovasi pelayanan perbankan melalui teknologi *internet banking* diharapkan dapat menekan *transactional cost* dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank.

Populasi pengguna *internet banking* di Indonesia berkembang sangat pesat. Menurut informasi yang disampaikan Otoritas Jasa Keuangan (2015) transaksi yang dilakukan melalui *internet banking* setiap tahun mengalami pertumbuhan yang cukup besar pada beberapa bank. Berdasarkan data 13 bank besar di Indonesia, frekuensi transaksi melalui *internet banking* pada tahun 2012 sebanyak 3,79 milyar kali transaksi dan dengan nilai nominal Rp. 4.441 triliun, bertambah menjadi sebanyak 4,73 milyar kali transaksi dengan nilai nominal Rp. 5.495 triliun pada tahun 2013, pada tahun 2014 meningkat

masing-masing menjadi 5,69 milyar kali transaksi dengan nilai nominal Rp. 6.447 trilyun.

Keuntungan utama dari *internet banking* adalah untuk menghemat waktu dan biaya. Lee dan Lee (2001) dalam Godolja dan Spaho (2014), mengindikasikan bahwa *internet banking* memudahkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka, biaya servis yang lebih rendah, dan penghematan waktu. Lebih jauh lagi, Chang (2002) menunjukkan bahwa *internet banking* memiliki biaya transaksi yang murah dan layanan kecepatan tinggi jika dibandingkan dengan layanan perbankan lain.

Keberadaan *internet banking* juga turut mempengaruhi perkembangan perbankan Indonesia. Ada banyak faktor yang menyebabkan nasabah menaruh uang di bank pilihannya. Mulai dari kedekatan lokasi, layanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas kemudahan transaksi, sampai dengan beberapa faktor lainnya, seperti kemudahan bertransaksi dan faktor *image* bagi penggunanya (Nisa, 2013).

Salah satu bank komersial di Indonesia yang mengimplementasikan penggunaan sistem *internet banking* pada layanan jasa perbankan adalah Bank OCBC NISP. Fasilitas *internet banking* Bank OCBC NISP resmi diluncurkan pada tanggal 10 Februari 2010. Melalui *internet banking*, nasabah Bank OCBC NISP dapat menikmati layanan 24 jam, dimana saja dan kapan saja dengan rasa aman. Adapun layanan yang dapat diakses nasabah pengguna *internet banking* Bank OCBC NISP antara lain informasi rekening, pembayaran kartu kredit, dan transfer antar rekening.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi frekuensi penggunaan *internet banking* yang dilakukan nasabah. Menurut hasil penelitian Polasik dan Wishiewski (2009) respon dan kesadaran konsumen untuk menggunakan *internet banking* merupakan faktor kunci bagi bank untuk menyediakan layanan *internet banking*. Dalam studi yang dilakukan Kaleem dan Ahmad (2008) di Pakistan disebutkan *e-banking* sebagai sarana untuk meminimalisir ketidaknyamanan, mengurangi biaya transaksi dan menghemat waktu. *Internet banking* menawarkan kemudahan dalam melakukan pengecekan saldo rekening terakhir (*account in quiry*), pembukaan rekening baru (*account opening*), pengiriman uang (*transfer*), pembayaran tagihan (*payment*), informasi suku bunga dan nilai tukar mata uang, mengubah nomor PIN dan simulasi perhitungan kredit (Prihiyani, 2012).

Kunci utama dalam layanan *internet banking* adalah pengelolaan risiko yang muara akhirnya adalah peningkatan kualitas layanan kepada nasabah *internet banking*. Perbedaan tingkat penetrasi layanan *internet banking* sangat menarik untuk dikaji, terutama dikaitkan dengan faktor-faktor pendorong atau penghambat penetrasi *internet banking* di masyarakat. Tingkat penerimaan inovasi teknologi selain dipengaruhi oleh karakteristik demografi dan sosioekonomi, juga dipengaruhi oleh persepsi masyarakat tentang teknologi tersebut serta karakteristik dari berbagai jenis layanan *internet banking* itu sendiri. Faktor ketersediaan layanan *internet banking* yang 24 jam menjadi faktor penting lainnya.

Hasil penelitian Mujilan (2013) membuktikan bahwa frekuensi penggunaan mengakibatkan pergeseran persepsi atas pentingnya dimensi kualitas menurut preferensi nasabah pengguna *internet banking*. Dimensi *convenience*, *assurance* dan *customization* adalah dimensi yang memegang peran penting di level awal penggunaan. *Comfort* dipandang paling penting oleh para pengguna di level menengah. Sedangkan *security* dan *reputation* cukup menjadi perhatian setelah pengguna makin sering menggunakan *internet banking*. Menurut temuan penelitian Tan, Sukpto, dan Sitompul (2014), diketahui bahwa konsumen pengguna *internet banking* menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dengan adanya kualitas layanan yang diukur berdasarkan dimensi-dimensi *fulfillment*, *assurance*, *efficiency*, *information technology*, dan *responsiveness*. Menurut penelitian Jawas dan Abdullah (2015) kualitas layanan yang diukur dari dimensi-dimensi *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, dan *contact* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Mujilan (2013), dengan objek dan sampel penelitian yang berbeda. Jika pada penelitian terdahulu respondennya adalah dari kalangan akademisi atau dosen, maka pada penelitian ini respondennya adalah seluruh nasabah pengguna *internet banking* yang berasal dari berbagai kalangan.

Selain itu, penelitian ini juga mengadopsi model pengukuran kualitas jasa *online* yang komprehensif dan integratif, yaitu *e-SERVQUAL* yang hasil ujinya sama dan dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra

(2005). Model ini merupakan adaptasi dan perluasan model tradisional *SERVQUAL* ke konteks berbelanja *online*.

Mengacu pada temuan beberapa peneliti terdahulu di atas, dapat disampaikan bahwa pada perusahaan perbankan, termasuk Bank OCBC NISP, yang telah mengaplikasikan *internet banking* pada layanan perbankan yang disampaikan perlu mengetahui kualitas layanan *internet banking* dan karakteristiknya berdasarkan frekuensi penggunaan oleh nasabah. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis meneliti tentang **Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Frekuensi Penggunaan *Internet Banking* (Studi Empiris Pada Nasabah PT. Bank OCBC NISP, Tbk. Se-Jawa Timur)**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dalam penelitian ini dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *reliability* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur?
2. Apakah *convenience* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur?
3. Apakah *efficiency* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur?
4. Apakah *comfort* berpengaruh negatif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur?

5. Apakah *serviceability* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur?
6. Apakah *security* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur?
7. Apakah *privacy* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur?
8. Apakah *assurance* berpengaruh negatif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur?
9. Apakah *reputation* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur?
10. Apakah *customization* berpengaruh negatif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur?
11. Apakah *customer service* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang disusun, tujuan dari penelitian ini adalah membuktikan secara empiris bahwa:

1. *Reliability* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur.
2. *Convenience* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur.

3. *Efficiency* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur.
4. *Comfort* berpengaruh negatif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur.
5. *Serviceability* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur.
6. *Security* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur.
7. *Privacy* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur.
8. *Assurance* berpengaruh negatif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur.
9. *Reputation* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur.
10. *Customization* berpengaruh negatif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur.
11. *Customer service* berpengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan *internet banking* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. se-Jawa Timur.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Manajer bank

Bagi manajer bank, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar perumusan strategi tentang peningkatan kualitas layanan pada *internet banking* demi peningkatan frekuensi penggunaan oleh nasabah.

2. Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi berbagai pihak yang akan melakukan penelitian serupa.

E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi

Laporan hasil penelitian ini dirangkum dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Laporan Skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan teori-teori yang mendasari penelitian yaitu *internet banking*, kualitas layanan, dimensi kualitas layanan, dan frekuensi penggunaan. Selain itu, pada bab ini juga disampaikan tentang penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis penelitian serta model penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; variabel penelitian dan definisi

operasional variabel penelitian; lokasi dan waktu penelitian; data dan prosedur pengumpulan data; dan teknik analisis.

BAB IV : ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang data penelitian, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil analisa data.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, keterbatasan penelitian, dan saran bagi penelitian yang akan datang.