

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang, perkembangan teknologi begitu pesat. Perkembangan teknologi membuat kebutuhan manusia terhadap informasi semakin kompleks. Hal ini terlihat dari mulai banyaknya perusahaan yang mengoptimalkan usahanya melalui teknologi informasi untuk dapat bertahan dalam persaingan pasar global.

Persaingan yang ketat menuntut perusahaan untuk melihat berbagai kesempatan yang ada dan mencari strategi untuk menarik konsumen baru dan mempertahankan konsumen lama. Perusahaan harus mampu membaca peluang dan ancaman yang ada dan memiliki strategi serta perencanaan yang baik agar dapat bertahan di tengah persaingan.

Bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Pola transaksi perbankan yang masyarakat ketahui adalah sistem pelayanan bank pada umumnya, atau dengan kata lain bertransaksi secara langsung antara nasabah dengan petugas bank. Dimana nasabah harus datang untuk melakukan penulisan transaksi, mengantri, hingga bertatap muka langsung dengan petugas bank. Tentu hal tersebut membutuhkan waktu yang tidak sedikit,

Pelayanan yang manual seperti itu dirasa kurang efisien karena kesibukan orang pada saat ini semakin meningkat. Kebanyakan dari pelanggan terutama

pada nasabah bank menginginkan suatu pelayanan yang bersifat mudah dan praktis tanpa harus mencatat dan tidak perlu membuang banyak waktu untuk mengantri. Sehingga dibutuhkan suatu sistem yang dapat memenuhi segala kebutuhan dengan efisien dan praktis.

Salah satu hasil dari kemajuan sistem informasi di bidang perbankan adalah adanya *e-banking*. Pada awalnya *e-banking* atau *Elektronic Banking* hanya digunakan nasabah untuk keperluan bisnis, tetapi pada saat ini sudah digunakan oleh nasabah bank pada umumnya. Hal tersebut menunjukkan betapa mudahnya penggunaan *e-banking* sehingga banyak yang menggunakan.

Perpaduan antara perangkat elektronik dengan teknologi internet belakangan ini semakin marak dibahas, dimana dapat digunakan untuk mendapatkan informasi serta berbagi layanan yang dibutuhkan oleh konsumen. Maraknya pengguna teknologi canggih di sektor perbankan dipastikan akan mengubah pola transaksi. Bank yang tadinya disibukan oleh transaksi yang berkaitan dengan uang tunai dan non tunai, kini dengan adanya *e-banking* transaksi non tunai menjadi lebih praktis.

E-Banking mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Dengan adanya *e-banking*, nasabah bisa mendapatkan layanan perbankan 24 jam sehari dimanapun berada. *Internet Banking* tidak hanya bermanfaat bagi nasabah tetapi juga bermanfaat bagi pihak bank, *internet banking* telah memberikan keuntungan bagi bank untuk bertahan dan bersaing dengan meningkatkan kustomisasi besar-besaran, kegiatan pemasaran dan komunikasi untuk memelihara serta menarik nasabah (Dwityanti, 2008).

Keuntungan bagi sektor perbankan diantaranya adalah keuntungan dalam aspek peningkatan produktivitas probabilitas, efisiensi, layanan yang lebih cepat, kepuasan pelanggan, kenyamanan, fleksibilitas, 24 jam per hari dan 7 hari seminggu operasi, serta penghematan ruang dan biaya (Nasri & Charfeddine, 2012). Suku bunga yang meningkat pesat dan investasi dalam teknologi informasi telah membuat riset dan investigasi faktor-faktor yang berkaitan dengan penggunaan teknologi baru dan bagaimana organisasi bisnis mengelola penggunaan teknologi sangat penting dilakukan untuk menunjang keberhasilan proses penggunaannya (Ellitan, 2002).

Electronic Banking atau biasa disebut *e-banking* merupakan suatu layanan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. Media komunikasi yang dapat dipergunakan adalah telepon seluler, laptop, dan komputer.

Transaksi menggunakan *e-banking* yang disediakan pihak bank ada tiga macam yaitu *internet banking*, *mobile banking*, dan *sms banking*. Untuk mendapatkan fasilitas perbankan ini cukup mudah, nasabah cukup melakukan registrasi sesuai kebutuhan pada *customer seervice*. Maka nasabah dapat melakukan transaksi seperti transfer, informasi saldo, rincian mutasi rekening, pembayaran tagihan bulanan, isi ulang pulsa, dan beberapa produk lainnya yang tersedia di fitur aplikasi.

Bank Rakyat Indonesia turut serta dalam program pemerintahan di bidang mencerdaskan anak bangsa, dengan cara melakukan edukasi penggunaan layanan

elektronik. Bank Rakyat Indonesia memberikan layanan dengan jaringan layanan elektronik yang luas dan beragam, sehingga para nasabah dapat menikmati kemudahan melakukan transaksi perbankan BRI. Hal tersebut dimanfaatkan BRI untuk meningkatkan laba dengan perubahan strategi bisnis, dimana strategi bisnis yang sudah berjalan 70 persen operasional dan 30 persen marketing, diubah menjadi 30 persen operasional dan 70 persen marketing.

Hal tersebut terbukti berhasil dengan terus meningkatnya jumlah transaksi *ATM*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*. Selain itu pembuktian keberhasilan perubahan strategi yang dilakukan BRI adalah dengan tercatatnya BRI sebagai bank dengan laba terbesar pada tahun 2016. Hal tersebut sesuai yang diutarakan Budi Satria, *Corporate Secretary* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk di Jakarta, Selasa 03 Februari 2015, dimana dijelaskan pada tahun 2014, pencapaian *fee based income* (FBI) dari ATM dan e-channel meningkat 24,9% dibandingkan tahun 2013, yakni dari Rp 4,9 triliun menjadi Rp 6,1 triliun (<http://bri.co.id/news/198>).

Tabel 1.1

Jumlah ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*

	2013	2014	2015
ATM			
Jumlah Pengguna (dalam jutaan)	19,4	32,2	40,3
Jumlah Transaksi (dalam jutaan)	1.150,7	1.474,5	1.687,3
Nilai Transaksi (dalam Rp Triliun)	757,8	952,6	1.056,9
<i>Mobile Banking</i>			
Jumlah Pengguna (dalam jutaan)	5,9	8,8	11,6
Jumlah Transaksi (dalam jutaan)	84,9	131,3	164,9
Nilai Transaksi (dalam Rp Triliun)	21,0	46,5	45,9

Internet Banking			
Jumlah Pengguna (dalam jutaan)	1,0	2,6	4,5
Jumlah Transaksi (dalam jutaan)	23,9	57,4	119,5
Nilai Transaksi (dalam Rp Triliun)	29,8	85,5	175,1

Sumber : Laporan Keuangan BRI, 2015

E-Banking memberikan peluang bagi bank BRI untuk dapat menurunkan biaya pengeluaran, dimana besar biaya yang dikeluarkan bisa digunakan untuk memperluas fasilitas di segi layanan transaksi. Disisi lain persaingan di dunia perbankan sangatlah ketat, masalah yang ada bukan hanya untuk mencari nasabah baru tetapi juga mempertahankan nasabah yang sudah ada dengan memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan dapat diakses dimanapun nasabah berada. Dengan kemudahan yang ada pada fasilitas *e-banking*, diharapkan kedepannya bank BRI dapat melayani nasabah, kapan dan dimana saja melalui layanan *e-banking*, tanpa membuat nasabah harus datang langsung ke bank BRI.

Penelitian terhadap penggunaan layanan *e-banking* ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Poon (2008). Jika penelitian Poon (2008) mengambil kalangan bank di Malaysia sebagai objek penelitian, pada penelitian ini akan mengkaji penggunaan layanan *e-banking* pada Bank Rakyat Indonesia di wilayah Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah ada perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik pengguna *electronic banking*?
- b. Apakah ada perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik pengguna *internet banking*?
- c. Apakah ada perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik intensitas penggunaan *internet banking*?
- d. Apakah ada perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik pengguna *mobile banking*?
- e. Apakah ada perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik intensitas penggunaan *mobile banking*?
- f. Apakah ada perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik gender?

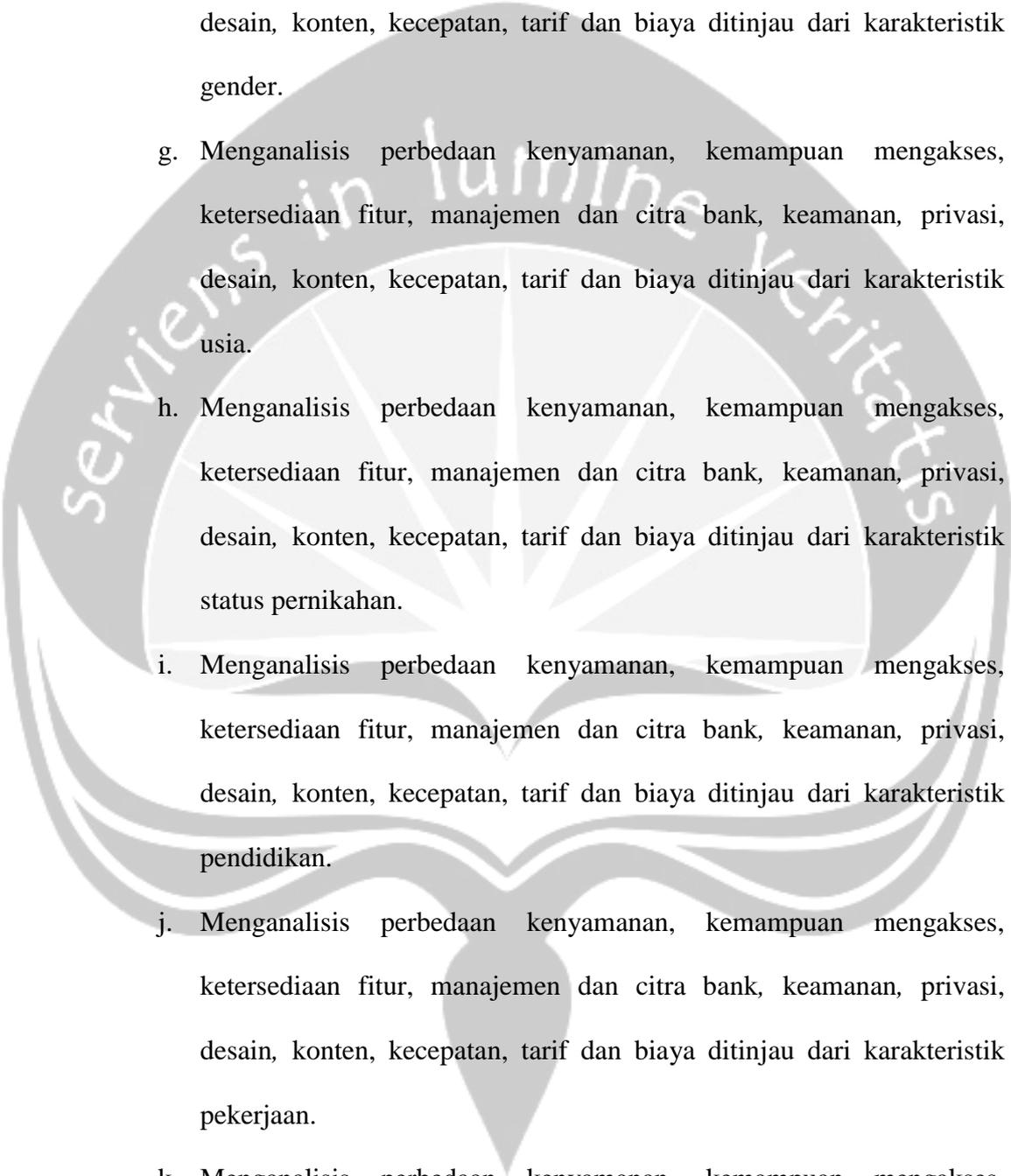
- g. Apakah ada perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik usia?
- h. Apakah ada perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik status pernikahan?
- i. Apakah ada perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik pendidikan?
- j. Apakah ada perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik pekerjaan?
- k. Apakah ada perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik pendapatan?
- l. Apakah ada perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik lokasi mengakses?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sebuah arahan yang menjadi pedoman pada setiap penelitian untuk menemukan jawaban atas permasalahan penelitian yang

dirumuskan. Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penulisan ini adalah :

- a. Menganalisis perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik pengguna *electronic banking*.
- b. Menganalisis perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik pengguna *internet banking*.
- c. Menganalisis perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik intensitas penggunaan *internet banking*.
- d. Menganalisis perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik pengguna *mobile banking*.
- e. Menganalisis perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik intensitas penggunaan *internet banking*.

- 
- f. Menganalisis perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik gender.
- g. Menganalisis perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik usia.
- h. Menganalisis perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik status pernikahan.
- i. Menganalisis perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik pendidikan.
- j. Menganalisis perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik pekerjaan.
- k. Menganalisis perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi,

desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik pendapatan.

1. Menganalisis perbedaan kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya ditinjau dari karakteristik lokasi mengakses.

1.4 Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai *e-banking* bagi pihak manajemen perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, perusahaan yang menyediakan fasilitas *electronic banking*. Selanjutnya, pihak perbankan dapat menggunakan sebagai dasar penentuan strategi pemasaran yang tepat bagi perusahaan dengan mengacu pada variabel yang ada, misalnya dalam menentukan karakteristik segmen yang ingin dituju.

1.5 Sistematika Penulisan

Tesis ini terdiri dari 5 bab yang disusun secara sistematis, dimana masing-masing bab berisikan hal-hal sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan. Bab ini merupakan pengantar, sebelum memasuki bagian utama tesis ini.

Bab II : Tinjauan Konseptual dan Pengembangan Hipotesis

Dalam bab ini akan dibahas penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, dan teori-teori yang mendukung analisis yang diperlukan dalam penelitian, antara lain: perilaku konsumen, niat bertansaksi menggunakan *e-banking*, *electronic banking*, kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, konten, kecepatan, tarif dan biaya.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini akan menjelaskan variabel apa saja yang akan digunakan dalam penelitian, dan bagaimana cara memperoleh variabel tersebut. Pada bab ini juga dijelaskan tentang jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan sampel, serta metode analisis penelitian yang akan digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

Bab IV : Pembahasan dan Hasil Penelitian

Pada bab ini memberikan gambaran mengenai pengolahan data primer yang berhasil dikumpulkan, sehingga diperoleh penelitian sebagai jawaban atas rumusan masalah.

Bab V : Kesimpulan dan Implikasi Manajerial

Bab ini berisi kumpulan dan saran yang bisa diperoleh dari keseluruhan pelaksanaan penelitian. Kesimpulan berisi ringkasan hasil penelitian yang merupakan jawaban tujuan penelitian. Bagian lain, yaitu saran-saran, berisi ide-ide mengenai langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk menindaklanjuti hasil penelitian ini.

