

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini semakin berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Teknologi sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia. Tidak dapat dipungkiri lagi, dengan adanya teknologi yang canggih segalanya menjadi mudah dan sederhana. Teknologi digunakan oleh semua orang untuk berbagai kegiatan seperti usaha dan bisnisnya dalam pengoptimalan pelayanan bagi penggunaannya serta membuat lebih efektif dan efisien pekerjaannya. Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin maju dan berkembang, maka komunikasi pun semakin efektif dan efisien. Banyak orang berlomba untuk membuat alat yang dapat memudahkan semua aktivitas yang dilakukan serta mengatasi masalah terhadap komunikasi maka dari itu terciptalah internet.

Internet adalah suatu sistem yang mempunyai jaringan global dan saling terhubung dengan standart Internet Protocol Suite (TCP/IP). Internet memiliki penyiaran yang terakses ke seluruh dunia dan merupakan media yang dapat berinteraksi antara individu dengan komputernya tanpa dibatasi oleh ruang, waktu, tenaga, dan biaya. Internet dapat dimanfaatkan dalam segala bidang, misalnya bidang pendidikan, pemerintah maupun bidang perbankan. Pada era saat ini para pelaku ekonomi tidak menggunakan uang tunai dalam segala transaksinya, mereka telah memanfaatkan layanan perbankan. Sebagai penunjang keberhasilan perbankan dalam mengoptimalkan sistemnya sehingga mudah di akses oleh nasabahnya yang dikenal dengan internet banking.

Internet banking merupakan suatu cara untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan jaringan internet yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Internet banking adalah cara nasabah melakukan transaksi secara elektronik melalui internet dengan komputer/pc/laptop atau dengan gadget yang di miliki tanpa di batasi waktu.

Dalam internet banking aktivitas terdiri dari pengecekan saldo rekening, transfer dana antar rekening, serta antar bank, hingga pembayaran tagihan rutin bulanan listrik, telepon, dan kartu kredit.

Dalam penggunaan internet banking memiliki banyak keuntungan terutama pada efisiensi waktu dan tenaga yang di keluarkan, hal ini terjadi karena internet banking dapat dilakukan dimana saja ketika pengguna memiliki sarana pendukung penggunaan layanan internet banking. Berbagai keistimewaan yang dimiliki internet banking tentunya membuat pengguna internet banking dari tahun ketahun akan meningkat. Tetapi fasilitas yang diberikan perbankan bagi nasabahnya di indonesia tidak digunakan dengan baik.

Di indonesia, masyarakat pada umumnya masih menyukai untuk melakukan transaksi secara manual. Pihak bank dalam mempromosikan internet banking menyebutkan bahwa kecilnya resiko yang akan muncul, tetapi apabila diselidiki lebih lanjut, layanan ini jua mempunyai hal yang negatif dalam layanan internet banking. Berdasarkan realita yang ada, peneliti ingin mengetahui minat individu dalam penggunaan internet banking.

Keandalan didefinisikan sebagai perusahaan yang melakukan layanan pertama kalinya dan perusahaan menghormati janji-janjinya. Ini melibatkan di

ketepatan dalam penagihan, menyimpan catatan dengan benar, melakukan layanan pada waktu yang ditetapkan. Dalam penelitian lebih lanjut, mereka juga menemukan keandalannya terdiri dari penyediaan jasa dijanjikan, keandalan dalam menangani layanan pelanggan masalah, melakukan layanan yang tepat pertama kalinya, memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan dan menjaga bebas dari kesalahan mereka. Selain itu, mereka menyatakan keandalan sebagai yang paling faktor penting dalam pelayanan konvensional.

Efisiensi transaksi adalah kemampuan pelanggan mendapat website, menemukan mereka inginkan produk dan informasi asosiasi dengan itu, dan memeriksa dengan minimal usaha. Transaksi Efisiensi juga bisa memahami kinerja dari Internet dasar perbankan pada beberapa elemen: informasi terkini, waktu respon, waktu download, informasi produk yang lengkap, tutorial / demonstrasi, dan membantu fungsi

Dukungan pelanggan termasuk sebelum dukungan jual dan *aftersell* mendukung. Sebelum kepuasan pelanggan membuat, perusahaan harus memberikan beberapa dukungan untuk menarik mereka, biarkan pelanggan merasa mereka dirumah. Hubungan adalah seperti seorang teman yang baik tidak seperti bisnis. Setelah pelanggan membeli jasa atau produk, perusahaan harus memecahkan masalah yang pelanggan terpenuhi atau pertanyaan respon pelanggan segera dan sesuai dengan masalah, perusahaan dapat memperbaiki mereka. Dalam industri internet banking, dukungan juga penting. Tidak semua orang baik di komputer sehingga mereka perlu panduan bagaimana menggunakan. Dan mungkin seseorang yang baik di depan komputer, tetapi masih memiliki

masalah, dan kemudian mereka juga membutuhkan dukungan. Kadang-kadang, setelah layanan di internet, pelanggan mungkin memiliki pertanyaan menunggu untuk menjawab, jadi dia juga perlu dukungan. jadi dukungan sangat penting bagi pelanggan.

Dukungan pelanggan merupakan sebuah hubungan antara korporasi dengan pelanggan, dari hubungan ini terbentuk komunikasi dan tercipta pemasaran produk dari korporasi secara tidak langsung terhadap pelanggan. Pendekatan ini bertujuan untuk menjaga keharmonisan pelanggan serta memberikan nilai tambah karena komunikasi terjalin dengan baik sehingga menjadi keuntungan berkelanjutan bagi perusahaan tersebut.

Layanan keamanan didefinisikan sebagai kebebasan dari bahaya, risiko, atau keraguan. Ini melibatkan keamanan fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan. Ini terdiri dari karyawan yang menanamkan kepercayaan pelanggan, membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka, karyawan yang secara konsisten sopan dan karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan. Selain itu, keamanan didefinisikan sebagai pribadi dan harta keselamatan pelanggan. Hal ini termasuk kerahasiaan dikelola oleh penyedia layanan. Kemudahan penggunaan adalah sebagai faktor yang mempengaruhi adopsi Internet banking, dan terkait dengan URL mudah diingat alamat, terorganisir dengan baik, mudah di situs dilayari, ringkas dan Isi dimengerti, syarat dan ketentuan. Konten layanan semua informasi yang menyediakan untuk pelanggan. Untuk layanan internet banking, adalah berarti konten bank yang

memberikan kepada pelanggan melalui website. Bernilai tinggi- konten yang ditambahkan adalah penting.

Kepercayaan merupakan kesediaan untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain dengan resiko tertentu (Lau dan Lee, 1999). Kesediaan untuk percaya muncul akibat dari pemahaman dari masa lalu yang beranggapan akan mendapatkan suatu hal yang positif di masa yang akan datang. Kepercayaan diartikan sebagai dimensi kejujuran yang mengindikasikan kepastian dalam berbisnis, ketulusan, janji, kenyataan (Gundlach dan Murphy, 1993). (Gefen, 2002) mendefinisikan kepercayaan adalah bentuk kesediaan akan menurut orang yang di percaya didasarkan pada keyakinan.

Kinerja mengacu pada produk karakteristik yang didasarkan pada kebutuhan fungsional, tidak dengan adalah preferensi mendalam. Kinerja adalah kualitas operasi masing-masing layanan yang ditawarkan oleh masing-masing perbankan.

Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi dalam bentuk *internet banking* saat ini menjadi perhatian utama dan senjata yang revolusioner strategis operasional bank untuk menyampaikan maupun untuk persaingan antar bank. *Internet banking* menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan perbankan secara cepat, aman, nyaman, murah, dan tersedia setiap saat 24 jam *non-stop*, serta dapat diakses dari mana saja, baik itu dari telepon seluler, komputer, laptop/note book, PDA, dan sebagainya.

Pengaturan *internet banking* tidak terlepas dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan beserta undang-undang perubahannya, yakni

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Peraturan lainnya yang di dalamnya terdapat ketentuan mengenai *internet banking* adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum. *Internet banking* disini disebutkan dengan istilah *electronic banking*

Transaksi *e-banking* dapat lebih dikembangkan dalam aktivitas bisnis sehingga nasabah benar-benar merasakan manfaat *internet banking* ini. Untuk mempermudah dan mempercepat proses pembayaran sangat dibutuhkan bantuan teknologi. Teknologi masa kini identik dengan komputerisasi tentu kemudahan bertransaksi melalui *internet banking* merupakan salah satu cara dan upaya pihak bank untuk mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan bank tersebut.

Internet banking tidak hanya bermanfaat bagi nasabah tetapi juga bermanfaat bagi pihak bank, *internet banking* telah memberikan keuntungan bagi bank untuk bertahan dalam persaingan yaitu dengan meningkatkan kegiatan pemasaran dan komunikasi untuk memelihara serta menarik nasabah.

Fitur layanan yang tersedia dalam *Internet banking* BRISyariah, yaitu transaksi non finansial dan transaksi finansial. Fitur layanan ini meliputi informasi saldo, informasi mutasi rekening tabungan/giro, informasi portofolio rekening tabungan/giro, informasi deposito, cetak mutasi rekening tabungan/giro, transfer antar rekening, transfer online ke rekening bank jaringan ATM Bersama dan Prima, transfer antar bank via SKN (Sistem Kliring Nasional), transfer antara bank via RTGS (*Real Time Gross Settlement*), pembayaran tagihan listrik, pembayaran non taglis dan pembelian pulsa (*prepaid*)

Mengingat masih sedikitnya penelitian tentang variabel diatas yang di terapkan di perbankan, untuk itu peneliti mengambil judul **“DAMPAK PELAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN” (Studi Pada Nasabah Perbankan di Kota Semarang).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang yang telah di uraikan diatas, perumusan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kehandalan dan keselamatan terhadap kepuasan penggunaan internet banking
2. Bagaimana pengaruh efisiensi transaksi terhadap kepuasan penggunaan internet banking
3. Bagaimana pengaruh dukungan pelanggan terhadap kepuasan penggunaan internet banking
4. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap kepuasan penggunaan internet banking
5. Bagaimana pengaruh kinerja terhadap kepuasan penggunaan internet banking
6. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan internet banking
7. Bagaimana pengaruh layanan konten terhadap kepuasan penggunaan internet banking

8. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan penggunaan internet banking

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penlitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh dukungan pelanggan terhadap kepuasan penggunaan internet banking
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan dan keselamatan terhadap kepuasan penggunaan internet banking
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuaasan penggunaan internet banking
4. Untuk mengetahui pengaruh kinerja terhadap kepuasan penggunaan internet banking
5. Untuk mengetahui pengaruh layanan konten terhadap kepuasan penggunaan internet banking
6. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan internet banking
7. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan penggunaan internet banking
8. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi transaksi terhadap kepuasan penggunaan internet banking

1.3.2 Manfaat Penelitian

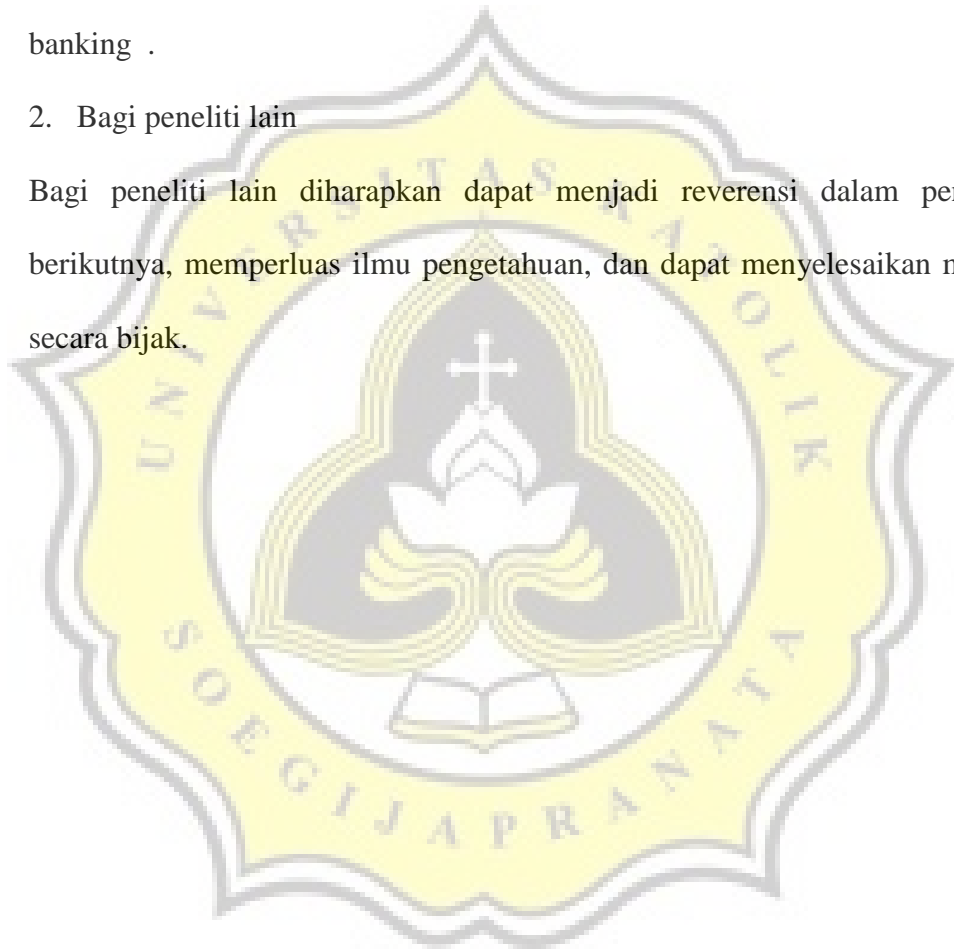
Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi :

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan baru bagi peneliti tentang pengaruh beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan internet banking .

2. Bagi peneliti lain

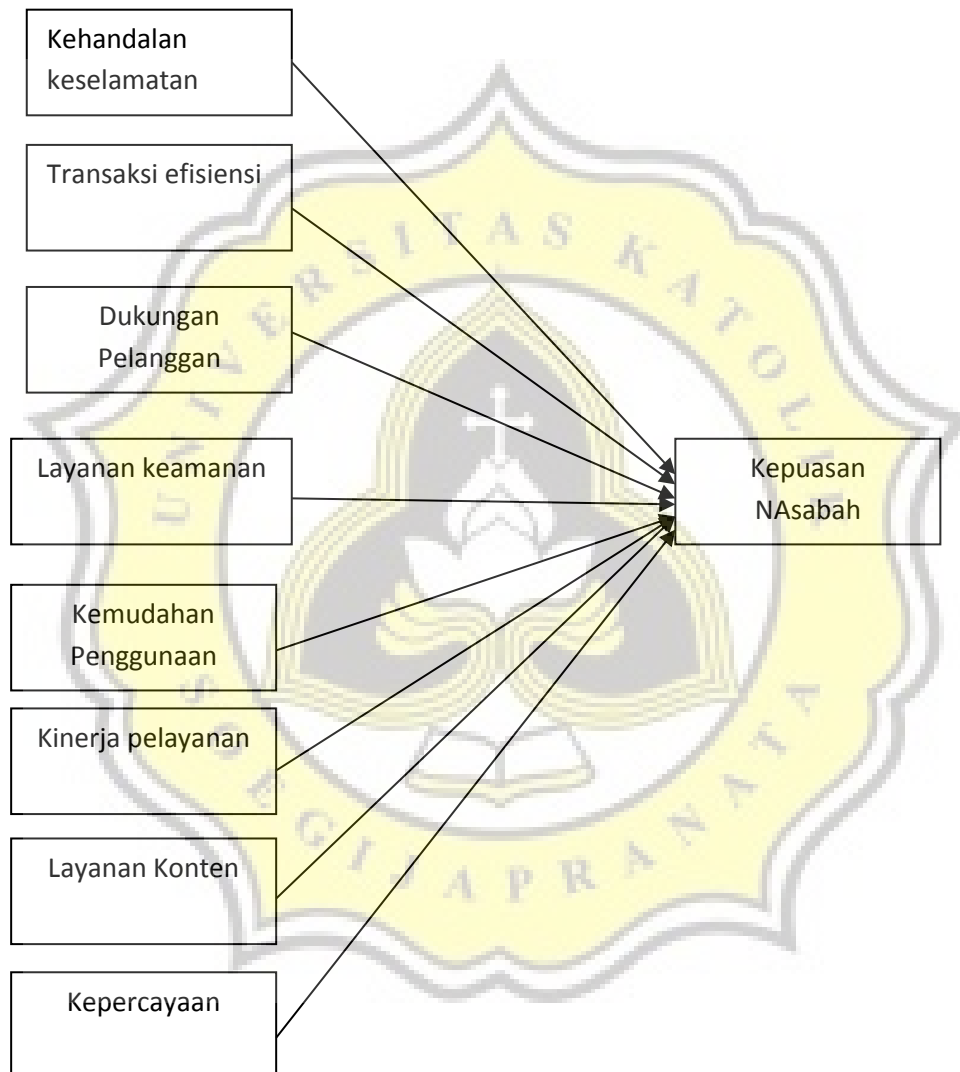
Bagi peneliti lain diharapkan dapat menjadi referensi dalam penelitian berikutnya, memperluas ilmu pengetahuan, dan dapat menyelesaikan masalah secara bijak.



1.4 Kerangka Pemikiran

Berdasar pada rumusan masalah yang telah diuraikan maka kerangka pemikiran teoritis yang di ajukan dalam penelitian ini digambarkan seperti berikut

:



1.5 Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi tentang teori penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini berisi data deskripsi hasil pengumpulan data dan analisis data

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan serta saran yang ingin dikemukakan.