

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan sektor perbankan telah tumbuh dengan pesat dan mendominasi kegiatan perekonomian di Indonesia. Jika dulu bank berlomba – lomba untuk ekspansi dengan membuka kantor cabang untuk dekat dengan nasabahnya. Nasabah jika ingin menabung maka harus mendatangi bank dan menyetorkan uang melalui teller. Begitupun jika nasabah ingin menarik uang, melakukan transfer, maupun melakukan pembayaran. Kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang umum dilakukan pada transaksi perbankan secara manual.

Namun sekarang selama hampir dua dekade terakhir transaksi di cabang kini tak banyak menjadi pilihan nasabah. Antrean panjang bak ular di kantor cabang kini sudah jarang terlihat. Hal itu didorong dengan adanya perkembangan terutama teknologi digital. Perkembangan teknologi digital yang sangat pesat membuat perbankan mulai beralih untuk mengembangkan layanan perbankan dengan sentuhan digital.

Berdasarkan data yang ditampilkan dalam cncb indonesia, saat ini jumlah bank komersial sudah berkurang yang sebelumnya berjumlah 120 bank pada tahun 2014 kini menjadi 111 bank pada tahun 2019. Begitupula dengan kantor cabang pada Oktober 2015 mencapai 32.963 kantor dan pada Agustus 2019 turun menjadi 31.411 cabang (cncb indonesia).

Selain itu berkembangnya fintech dengan persyaratan yang lebih mudah juga dapat menarik minat masyarakat dalam menggunakannya. Jika dibandingkan dengan persyaratan internet banking, nasabah terlebih dahulu perlu membuat rekening lalu barulah bisa nasabah menggunakan internet banking sedangkan untuk penggunaan fintech sendiri jauh lebih mudah dan sederhana. Pengguna cukup melakukan registrasi sederhana pada aplikasi fintech, lalu pengguna dapat menggunakan untuk berbagai transaksi.

Di sisi lain peran kantor cabang mulai tergantikan oleh bank yang ada dalam genggam tangan alias ponsel. Dulu sebelum adanya internet banking dan mobile banking, untuk mentransfer uang saja nasabah perlu pergi ke cabang bahkan ke ATM. Namun sekarang dengan adanya mobile banking dan internet banking, nasabah tidak perlu repot – repot untuk datang ke ATM atau ke cabang untuk melakukan transaksi perbankan pada umumnya.

*Internet banking* dapat memberikan manfaat baik bagi nasabah maupun bagi bank. Manfaat bagi nasabah yaitu internet banking menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan, sedangkan manfaat bagi bank dengan mengembangkan layanan *internet banking* yakni dapat menjadi solusi murah untuk perkembangan infrastruktur jika dibandingkan dengan membuka outlet ATM (*Automated Teller Machine*).

Tabel 1.1 Chanel Map di Indonesia tahun 2013

Layanan	Jumlah Pengguna
Internet Banking	5,7 juta
SMS/Mobile Banking	16,5 juta
Kartu ATM/Debet	78,6 juta
Kartu Kredit	14,67 juta

Sumber : [sharingvision.com](http://sharingvision.com)

Berdasarkan survei dari 100 juta lebih nasabah bank (survei terhadap 10 bank besar) yang dilakukan oleh sharing vision pada tahun 2013, pengguna internet banking telah mencapai 5,7 juta pengguna atau 4,9% sedangkan pengguna sms/mobile banking mencapai 16,5 juta pengguna atau 14,3%. Berdasarkan data tersebut masih sedikit nasabah yang menggunakan layanan internet banking maupun mobile banking. Para nasabah masih cenderung menggunakan ATM/kartu debit.

Walaupun *internet banking* memberikan banyak manfaat, pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum berminat menggunakan *internet banking*. Penggunaan yang mudah belum tentu menjadi bahan pertimbangan nasabah dalam menggunakan internet banking. Nasabah masih mempertimbangkan faktor resiko yang didapat dari penggunaan internet banking. Nasabah masih khawatir akan penyalahgunaan data privasi nasabah oleh oknum – oknum yang tidak bertanggung jawab. Selain itu faktor kepercayaan nasabah juga menjadi salah satu hal yang dipertimbangkan. Nasabah harus benar – benar yakin bahwa layanan internet banking ini tidak rawan dengan serangan virus yang akhirnya dapat merugikan pihak nasabah.

Berdasarkan beberapa pertimbangan tersebut, penulis ingin mengetahui faktor apa saja yang paling mempengaruhi penggunaan internet banking bagi nasabah. Oleh karena itu, penulis mengangkat penelitian dengan judul “Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking*”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, permasalahan ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

Faktor – Faktor apa saja yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam menggunakan internet banking di Surabaya.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan permasalahan yang sudah ada, dapat disimpulkan bahwa tujuan dalam penelitian ini adalah :

Untuk menganalisis faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam menggunakan internet banking di Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diberikan melalui penelitian ini.

### **1. Bagi Perusahaan Perbankan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak perbankan terkait tentang faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah dalam pengambilan keputusan menggunakan *internet banking* di Surabaya.

### **2. Bagi peneliti selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan bahan referensi terhadap penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan keputusan penggunaan internet banking.