

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi yang semakin canggih sekarang ini, diyakini berkontribusi besar pada pertumbuhan yang signifikan pada sektor jasa terutama jasa perbankan. Teknologi informasi (TI) berperan signifikan dalam menunjang daya saing setiap perusahaan, misalnya dalam hal penciptaan atau penyampaian jasa baru, peningkatan keterlibatan pelanggan dalam operasional, pembentukan departemen layanan pelanggan tersentralisasi dan pengembangan *database marketing* yang akurat. Salah satu bentuk penggunaan TI adalah *internet banking*.

Selama beberapa tahun terakhir ini, bank komersial telah memperkenalkan sistem perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya. *Internet banking* merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia dan merupakan salah satu produk dari *elektronik banking* atau *e-banking*, yang merupakan bentuk layanan perbankan melalui media elektronik. Oleh karena alasan kemudahan dan kegunaannya, minat nasabah bank di Indonesia untuk bertransaksi ulang secara *online* dengan menggunakan *e-banking* juga semakin meningkat.

Minat bertransaksi ulang secara *online* adalah keinginan atau rasa ketertarikan seseorang untuk lebih memperhatikan dan atau menggunakan teknologi internet, *handphone*, mesin ATM yang disediakan bank-bank dan PC/laptop dengan mengakses layanan *e-banking* yang ditawarkan pihak bank

tanpa perlu berlama-lama mengantri di bank. Meningkatnya nasabah untuk bertransaksi secara *online* dengan menggunakan *e-banking*, salah satunya disebabkan oleh meningkatnya kepercayaan nasabah, terutama pada keamanan dari sistem *e-banking* pada bank itu sendiri.

Kepercayaan adalah suatu kondisi ketika salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak lain. Hal tersebut menjelaskan bahwa kepercayaan merupakan kesediaan atau kerelaan nasabah untuk bersandar pada pihak bank yang terlibat dalam pertukaran yang diyakini. Kerelaan merupakan hasil dari sebuah keyakinan bahwa pihak bank akan memberikan kualitas yang konsisten, kejujuran, bertanggung jawab, ringan tangan dan berhati baik. Keyakinan ini akan menciptakan sebuah hubungan yang dekat antara nasabah dan pihak bank.

Selain itu untuk meningkatkan minat nasabah dalam bertransaksi ulang, harus didukung juga oleh mutu *e-banking* bank itu sendiri. Mutu *e-banking* adalah penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu sistem secara menyeluruh. Mutu dengan sistem *e-banking* yang baik dan mudah dimengerti oleh pelanggan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimana pun, misalnya melakukan pembayaran atau mentransfer uang, apabila kita membayar melalui kantor cabang, maka nasabah akan mengantri lama untuk melakukan transaksi tersebut, sedangkan dengan menggunakan *e-banking*, transaksi tersebut cukup dilakukan dengan mengakses situs *web e-banking* (dapat dilakukan dengan PDA, laptop, PC maupun SMS *banking*) kapanpun dimanapun nasabah itu berada.

Salah satu bank komersial di Indonesia yang mengimplementasikan penggunaan sistem *internet banking* pada layanan jasa perbankan adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI). Bank BRI merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia dan telah tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya di Kota Kuala Simpang. BRI Cabang Kuala Simpang telah berdiri sejak tahun 2013 dan kini di pimpin oleh Bapak Heru Sulistyarso. BRI Cabang Kuala Simpang berada di Jalan T. Panglima Polem No. 23-24 Kecamatan Kuala Simpang Kabupaten Aceh Tamiang. Kini bank BRI Cabang Kuala Simpang memiliki kantor unit hampir di setiap kecamatan di seluruh Aceh Tamiang. Oleh karena itu, BRI Cabang Kuala Simpang juga terus meningkatkan pelayanannya dengan memberikan pelayanan program *e-banking* demi mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi secara *online*. Dengan jaringan layanan perbankan elektronik BRI yang luas dan beragam, diharapkan minat nasabah untuk bertransaksi secara *online* dapat terus meningkat.

Namun berdasarkan observasi sementara peneliti terhadap 25 nasabah BRI Cabang Kuala Simpang, ternyata 21 nasabah BRI menunjukkan bahwa minat mereka untuk bertransaksi ulang secara *online* mengalami penurunan. Hal ini disebabkan promosi program *e-banking* yang dilakukan oleh BRI Cabang Kuala Simpang banyak yang tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi, kurang adanya sosialisasi dalam menggunakan program *e-banking* oleh pihak BRI Cabang Kuala Simpang kepada para nasabah, sehingga masih banyak nasabah yang masih belum paham dalam penggunaan serta manfaatnya. Kemudian tingkat keberhasilan transaksi yang masih rendah, seperti seringnya nasabah mengalami kegagalan

melakukan transfer antar rekening atau antar bank dan saat pengecekan saldo, serta layanan *hot line* yang ternyata tidak sampai 24 jam dengan alasan *server* sibuk dimana nasabah sedang ingin melakukan komplein atas kegagalan mereka dalam bertransaksi secara *online*. Hal ini tentu saja mengakibatkan tingkat kepercayaan nasabah menjadi semakin rendah terhadap Bank BRI Cabang Kuala Simpang.

Selain itu dari sisi mutu *e-banking* BRI Cabang Kuala Simpang juga kurang baik, hal ini dapat dilihat dari kecepatan akses yang masih sangat lambat saat melakukan transaksi, banyak nasabah masih merasa kesulitan dalam melakukan transaksi secara *online* karena sistem transaksi yang disediakan oleh BRI Cabang Kuala Simpang masih kurang dipahami oleh nasabah, keamanan sistem *e-banking* yang juga masih lemah serta frekuensi cek saldo pembayaran atas transaksi pembelian produk/jasa *via e-banking* yang terbatas dalam 1 bulan.

Sedangkan 4 nasabah BRI lainnya menunjukkan bahwa minat untuk bertransaksi secara *online* tidak mengalami penurunan. Hal ini disebabkan mereka jarang menemukan kendala dalam melakukan transaksi secara *online* pada BRI Cabang Kuala Simpang. Namun disamping itu, mereka juga jarang bertransaksi *via e-banking*. Sehingga mereka masih memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan menilai mutu *e-banking* pada BRI Cabang Kuala Simpang masih baik.

Dari hasil observasi tersebut menunjukkan bahwa transaksi perbankan menggunakan *e-banking* masih kurang populer akibat dari tingkat kepercayaan yang masih rendah dan mutu *e-banking* yang juga masih diragukan oleh nasabah. Nasabah lebih merasa aman untuk bertransaksi melalui ATM atau langsung kepada *Teller*

bank karena adanya struk sebagai bukti transaksi, sehingga adanya keyakinan yang tinggi dalam bertransaksi ulang secara *online* pada BRI Cabang Kuala Simpang.

Sehubungan dengan semakin rendahnya tingkat kepercayaan nasabah dan mutu *e-banking* BRI Cabang Kuala Simpang yang masih kurang baik sehingga menyebabkan minat nasabah untuk bertransaksi ulang secara *online* semakin rendah, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Mutu *E-Banking* terhadap Minat Bertransaksi Ulang secara *Online* (Studi Kasus Nasabah BRI Cabang Kuala Simpang)**”.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Dengan memperhatikan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kepercayaan terhadap minat bertransaksi ulang secara *online* pada BRI Cabang Kuala Simpang?
2. Adakah pengaruh mutu *e-banking* terhadap minat bertransaksi ulang secara *online* pada BRI Cabang Kuala Simpang?
3. Adakah pengaruh kepercayaan dan mutu *e-banking* secara simultan terhadap minat bertransaksi ulang secara *online* pada BRI Cabang Kuala Simpang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Dengan memperhatikan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat bertransaksi ulang secara *online* pada BRI Cabang Kuala Simpang.

2. Untuk mengetahui pengaruh mutu *e-banking* terhadap minat bertransaksi ulang secara *online* pada BRI Cabang Kuala Simpang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan mutu *e-banking* secara simultan terhadap minat bertransaksi ulang secara *online* pada BRI Cabang Kuala Simpang.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Dengan memperhatikan latar belakang di atas, maka kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai sumbangan pemikiran kepada pihak BRI Cabang Kuala Simpang dalam meningkatkan minat nasabahnya untuk bertransaksi ulang secara *online*.
2. Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai kepercayaan, mutu *e-banking* dan minat bertransaksi ulang secara *online*.