

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga perbankan memegang peranan yang penting dalam kegiatan perekonomian suatu negara yang berkaitan dengan lalu lintas pembayaran, yakni perbankan sebagai *central* perekonomian suatu negara. Perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin maju di era globalisasi mengharuskan lembaga perbankan bisa menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi untuk melayani nasabahnya dengan baik.

Bank konvensional adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan seperti deposito berjangka, maupun produk pinjaman yang diberikan berdasarkan tingkat bunga tertentu. Untuk jasa bank lainnya pihak bank menerapkan berbagai biaya dalam presentase tertentu.¹

Beberapa Bank telah menyediakan akses *mobile* untuk mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan transaksi perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian. Hal tersebut akan cenderung berdampak merugikan bagi para nasabah jika waktu serta peluang bisnis mereka tersita hanya untuk bertransaksi di bank. Kebutuhan akan transaksi dan teknologi telekomunikasi saat ini berkembang cukup pesat. Banyak sekali alat komunikasi yang keluar di pasaran tiap bulannya dengan menawarkan

¹Lihat Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

fitur-fitur yang baru, di sisi lain perkembangan teknologi komunikasi ini menimbulkan kebutuhan akan tersedianya informasi yang cepat. Manusia kini dapat berkomunikasi dengan cepat melalui telepon seluler. Pertukaran data informasi ini dapat dilakukan secara mudah dengan menggunakan internet, inilah yang menyebabkan banyaknya layanan transaksi terutama dibidang jasa yang menggunakan media-media telekomunikasi.²

Saat ini dalam dunia perbankan hampir semua produk yang ditawarkan serupa, sehingga terjadi persaingan antar bank yaitu bagaimana Bank memberikan produk-produk yang efektif dan efisien. Nasabah menginginkan transaksi yang cepat, mudah, murah dan aman serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Ada beberapa fasilitas layanan jasa yang umumnya ditawarkan oleh Bank untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya seperti *Internet banking (e-banking)*, *Mobile banking (M-Banking)* dan *SMS Banking*.

Peneliti membahas khususnya hanya pada layanan *Internet banking*. Salah satu layanan telekomunikasi yang sering digunakan dan sedang berkembang di Indonesia adalah *Internet banking*. *Internet (Interconnection Networking) banking* adalah merupakan salah satu bentuk elektronik banking yang ditawarkan melalui internet dimana para nasabah dapat melakukan dan bertransaksi jasa keuangan dalam satu lingkungan semu (*virtual environment*).³

Internet banking adalah penggunaan layanan transaksi perbankan dengan menggunakan sarana telekomunikasi yaitu Internet yang dimana Layanan jasa

²Andri Daisy, dkk., *Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepercayaan dan Penggunaan SMS Banking*(Fakultas Ilmu Administrasi;Universitas Brawijaya:Malang),2017.

³Hadri Kusuma dan Dwi Susilowati, *Determinan Pengadopsian Layanan Internet banking: Perspektif Konsumen Perbankan Daerah Istimewa Yogyakarta* (Universitas Islam Indonesia: 2014), h.127.

internet banking sendiri digunakan untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi tanpa harus melalui teller atau ATM (*Automated Teller Machine*). Dengan adanya *internet banking* ini pelanggan bank dapat melakukan berbagai macam transaksi perbankan seperti: cek saldo, transfer, pembayaran dan lain-lain dimanapun ia berada dengan menggunakan fitur-fitur pada telepon genggam yang dimilikinya. Pengguna hanya perlu memasukkan nomor PIN pada telepon genggam yang dimilikinya untuk melakukan semua fitur perbankan yang ditawarkan oleh layanan *internet banking*.⁴

Beberapa nasabah yang menggunakan layanan *internet banking* karena merasa bahwa layanan *internet banking* mudah untuk dioperasikan atau digunakan, serta mempermudah aktivitas nasabah. Sejatinya Layanan *internet banking* sangat memudahkan penggunanya karena semua kegiatan dalam transaksi dapat diinformasikan secara cepat dan jelas. Pemasukan dan pengeluaran akan diinformasikan dengan cukup detail sehingga penggunanya dapat memastikan saldo secara berkala, selain itu setelah melakukan transfer akan ada catatan *history* dari pengeluaran yang sudah dilakukan.

Hampir semua Bank di Indonesia menawarkan jasa layanan *internet banking* tanpa terkecuali yang dilakukan oleh salah satu bank konvensional yaitu Bank Mandiri. Bank Mandiri selalu berusaha memenuhi kebutuhan para nasabahnya hal ini sesuai dengan misinya yaitu berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar, mengembangkan sumber daya yang *professional*, memberi keuntungan yang

⁴Erry Nita Rahayu, *Preferensi Nasabah Perbankan Syariah Terhadap Layanan E-Channel di BNI Syariah*, (Universitas Islam Sunan Kalijaga; Yogyakarta:2010), h.1.

maksimal kepada *stakeholder*, melaksanakan manajemen terbuka dan peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.

Hasil observasi awal yang dilakukan kepada nasabah bank Mandiri Parepare diperoleh bahwa masih banyak nasabah yang belum menggunakan dan memahami penggunaan layanan *internet banking* sehingga menganggap bahwa layanan *internet banking* merupakan sesuatu yang rumit, Ketidapahaman nasabah dalam mengoperasikan layanan *internet banking* tersebut membuat nasabah berpikir mengenai risiko yang dapat ditimbulkan pada saat melakukan transaksi. Karena kurangnya pemahaman nasabah terhadap layanan *internet banking* ini menjadikan mereka takut dan khawatir data-data pribadi mereka akan tersebar, yang parahnya lagi mereka khawatir akan maraknya *cyber crime*.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan *internet banking* di Bank Mandiri Parepare”, untuk mengetahui kecenderungan atau prioritas yang diinginkan oleh nasabah Bank Mandiri Parepare dalam menggunakan layanan jasa *internet banking*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan :

- 1.2.1 Bagaimana model layanan *internet banking* di Bank Mandiri Parepare?
- 1.2.2 Bagaimana preferensi nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap layanan *internet banking*?

1.3 Tujuan

Berdasarkan pengertian dan permasalahan diatas penulis menarik kesimpulan bahwa tujuan penelitian tidak bisa kita lepaskan dari penelitian. Oleh karena itu penulis merumuskan beberapa tujuan penelitian sebagai berikut :

- 1.3.1 Untuk mengetahui model layanan *internet banking* di Bank Mandiri Parepare.
- 1.3.2 Untuk mengetahui preferensi nasabah Bank Mandiri Parepare terhadap layanan *internet banking*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- 1.4.1.1 Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran masyarakat khususnya nasabah mengenai layanan *internet banking*.
- 1.4.1.2 Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian sejenis sehingga mampu menghasilkan penelitian-penelitian yang lebih mendalam.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1.4.2.1 Bagi Peneliti : Untuk pengembangan wawasan keilmuan dan sebagai sarana penerapan dari ilmu pengetahuan yang selama ini penulis peroleh selama dibangku kuliah.
- 1.4.2.2 Bagi Masyarakat : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak yang menjadi nasabah Bank Mandiri Parepare untuk menentukan kebijakan yang akan diambil dimasa mendatang.

