

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bank pada dasarnya adalah entitas yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau dengan kata lain melaksanakan fungsi intermediasi keuangan. Sistem perbankan yang pertama kali dikenal di masyarakat Indonesia merupakan sistem perbankan konvensional. Dalam perbankan konvensional sistem yang digunakan merupakan sistem bunga. Tujuan perbankan konvensional yaitu untuk memaksimalkan profit oriented tanpa memikirkan kemaslahatan masyarakat. Sehingga, sekarang ini banyak bermunculan perbankan syariah yang menggunakan sistem bagi hasil yang berprinsipkan pada keadilan, keseimbangan dengan tujuan untuk mewujudkan kemaslahatan bagi masyarakat.<sup>1</sup>

Bank di Indonesia berperan penting dalam dunia perekonomian. Hal tersebut dibuktikan dengan tidak terlepasnya masyarakat yang melakukan lalu lintas pembayaran menggunakan uang. Uang merupakan suatu produk dari industri perbankan mulai mengalami perkembangan yang pesat. Tahun-ketahun perbankan yang digunakan seseorang dalam menilai perkembangan bank. Komponen-komponen tersebut adalah asset, DPK (Dana Pihak Ketiga), pembiayaan, pertumbuhan asset, serta jumlah jaringan kantor. Untuk

---

<sup>1</sup> OJK (Otoritas Jasa Keuangan), Bijak ber-*Electronic Banking*, 2015, dalam <https://www.ojk.go.id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx>, diakses pada tanggal 20 Februari 2020 Pukul 07.40

mengetahui perbankan di Indonesia ini mengalami perkembangan dibuktikan dengan adanya data asset yang mengalami perkembangan tiap tahunnya di perbankan Indonesia.

Perkembangan internet saat ini sudah semakin maju. Sekarang banyak sekali bidang-bidang bisnis yang melalui perantara internet. Dengan pesatnya pertumbuhan internet dapat merubah sebuah perusahaan terhubung dengan konsumennya, tidak terkecuali terkait bisnis perbankan diantaranya adalah transaksi bisnis secara *online*. Sejak penggunaan internet sebagai media belanja masih menjadi hal utama, penyedia layanan perbankan juga perlu diprediksi atas penerimaan internet oleh konsumen, dan mengetahui bahwa penggunaan internet dalam dunia bisnis masih dilakukan (Manzona *et al.*, 2009).<sup>2</sup>

Seiring berkembangnya zaman sekarang ini banyak lembaga-lembaga keuangan yang saling bersaing untuk memberikan layanan terbaik untuk menarik minat nasabahnya. Sehingga hal tersebut mendorong banyak lembaga keuangan untuk melakukan pengembangan layanan. Salah satu pengembangan yang dilakukan adalah dengan cara memanfaatkan teknologi informasi. Di era globalisasi digital ini manusia dituntut untuk mengerjakan segala sesuatu dengan cepat, mudah, efisien, nyaman serta aman. Dengan teknologi tersebut dapat mempermudah manusia dalam melakukan kegiatan apapun termasuk kegiatan bertransaksi.

---

<sup>2</sup> Manzona, dkk, *Key Drivers of Internet Banking Services Use, Online Information Review*, Vol. 22, No. 4, pp. 672-695

Agar memenangkan persaingan perbankan yang semakin ketat dalam situasi yang kompetitif. Bank syariah juga ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Sehingga beberapa perbankan syariah di Indonesia melakukan inovasi-inovasi serta pengembangan konsep, guna memberikan pelayanan untuk nasabahnya. Salah satunya yaitu, melakukan peluncuran aplikasi *internet banking*.

*Internet banking* merupakan pemanfaatan teknologi internet yang dilakukan oleh nasabah dengan melakukan transaksi perbankan (*financial* dan *non financial*) melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet tanpa harus bertemu langsung dengan petugas bank yang bersangkutan.

*Internet banking* merupakan salah satu strategi yang digunakan oleh perbankan dalam bersaing. Peningkatan jumlah nasabah dari tahun ke tahun dan semakin banyaknya pengguna internet di masyarakat, memungkinkan pihak perbankan untuk melakukan inovasi-inovasi yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran.

Hal ini dapat dilihat dari pengguna internet yang jumlahnya semakin bertambah. Berdasarkan data yang diperoleh dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia), jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat pesat.

Gambar 1.1 Data Penetrasi Internet



Sumber: Survei Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet (APJII)

Menurut Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) menyatakan bahwa lebih dari setengah penduduk Indonesia telah menggunakan internet. Survei sepanjang 2018, sejumlah 171,17 juta orang Indonesia telah terhubung ke internet dari total penduduk 264,16 juta orang. Survei yang dilakukan APJII pada tahun 2017 sejumlah 143,26 juta orang Indonesia menggunakan internet dari total penduduk 262 juta orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 10,12% dari 54,68% di tahun 2017 menjadi 64,8% di tahun 2018. Dapat diidentifikasi, peningkatan tersebut diakibatkan oleh banyaknya manfaat yang diperoleh dari pengguna internet. Misal, dapat digunakan untuk mencari informasi terkait pekerjaan, komunikasi lewat pesan, sosial media, jual beli *online*, transfer uang *online*, dan bahkan bayar tagihan secara *online*.

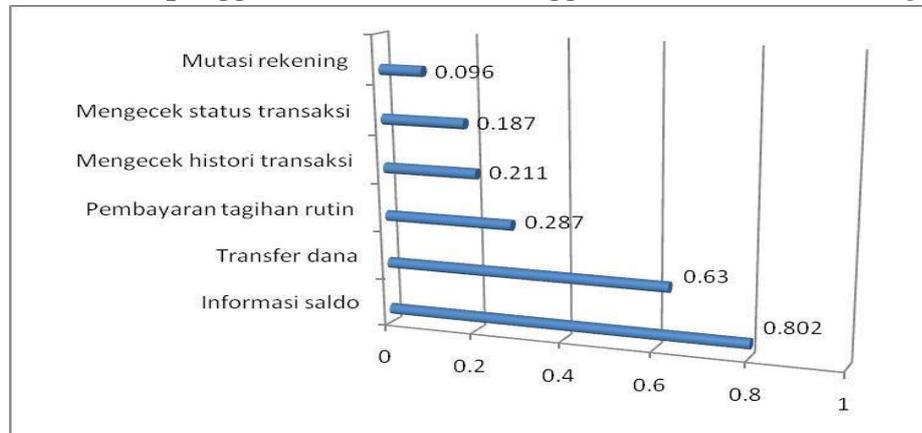
Pesatnya pertumbuhan transaksi *online* ini membuat bank-bank di Indonesia melakukan terobosan baru dengan cara memanfaatkan teknologi yaitu melakukan pengembangan berbagai produk *banking online*. Salah satunya

yaitu melakukan pengembangan aplikasi *internet banking* tersebut. Pengembangan internet ini tentunya juga menjadi kebutuhan sehari-hari manusia untuk menggali dan mencari informasi secara cepat.

Semakin meningkatnya pengguna internet setiap tahunnya menyebabkan manajemen bank baik pemerintah maupun swasta sebagai pengelola dana masyarakat berlomba-lomba dan bersaing menciptakan sistem transaksi secara *online*. Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah tentu didukung oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan untuk memudahkan pelayanan, berarti semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank.

Dengan banyaknya pengguna di media *online*, terutama bagi nasabah yang melakukan transaksi perbankan dalam bisnis. Maka perusahaan perlu menciptakan fitur layanan yang mudah dilakukan bagi pengguna, sehingga para nasabah lebih minat serta nyaman dengan benefit yang diberikan oleh fitur yang ada pada *internet banking*.

**Gambar 1.2**  
**Transaksi pengguna internet saat menggunakan *Internet Banking***



Sumber: [www.Apjii.2017.or.id](http://www.Apjii.2017.or.id)<sup>3</sup>

Pada gambar 1.2 diatas menjelaskan bahwasanya transaksi yang sering dilakukan pengguna internet saat menggunakan *internet banking* adalah informasi saldo, transfer dana, pembayaran tagihan rutin, mengecek histori transaksi, mengecek status transaksi dan mutasi rekening. Dapat dilihat bahwa pengguna internet menggunakan *internet banking* paling banyak adalah untuk melihat informasi saldo yaitu sebesar 0,0802 atau 80,2%, setelah itu transfer dana yaitu sebesar 0,63 atau 63,0 %, pemabayaran tagihan rutin sebesar 0,287 atau 28,7%, mengecek histori transaksi sebesar 0,211 atau 21,1%, mengecek status transaksi sebesar 0,187 atau 18,7% dan mutasi rekening sebesar 0,096 atau 9,6%.

*Internet banking* banyak memberikan manfaat untuk nasabahnya, selain memudahkan nasabah dalam bertransaksi, biaya yang dikeluarkan juga lebih murah dibandingkan harus bertransaksi langsung di bank. Keberhasilan *internet*

<sup>3</sup> PUSKAKOM, *Profil Pengguna Internet Indonesia 2017*, dalam <https://apjii.or.id/download/file/PROFIL>, diakses pada tanggal 20 Februari 2020 pukul 07.41 WIB.

*banking* tergantung dari bagaimana nasabah menerima sistem tersebut. Oleh karena itu, penting bagi pihak bank untuk mengetahui bagaimana para nasabahnya mengapresiasi jasa *internet banking* agar dapat membantu menemukan rencana strategis dan meningkatkan pangsa pasar.

Penggunaan *internet banking* ditentukan oleh persepsi individu dan sikap yang pada akhirnya akan membentuk perilaku seseorang dalam penggunaan suatu teknologi informasi. Kemudahan, kenyamanan, efisien, risiko dan fitur layanan sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya (*virtual*) karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan *teller/customer service* dan banyak hal yang dipertimbangkan nasabah bank dalam melalui *internet banking*. Variabel kemudahan, kenyamanan, efisien, risiko dan fitur layanan ditambahkan untuk melihat bagaimana perilaku nasabah bank untuk menggunakan *internet banking*.

Bank Muamalat KCU Kediri telah melakukan upaya untuk mencapai minat nasabah dengan menggunakan *internet banking*. Hal itu dilakukan oleh pihak Bank Muamalat KCU Kediri karena memanfaatkan perkembangan yang tinggi pada saat ini khususnya pada penggunaan internet yang digunakan oleh masyarakat luas. Terkait keamanan tidak perlu diragukan lagi, meskipun banyak yang menggunakan internet sebagai alat untuk berbuat kejahatan, Bank Muamalat KCU Kediri menjamin risiko dari keamanan nasabah dalam layanan ini.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Efisien, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* di Bank Muamalat KCU Kediri”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dalam hal ini yang menjadi identifikasi masalah atau suatu cakupan yang dapat muncul dalam penelitian ini adalah adanya beberapa hal yang dapat mempengaruhi seseorang dalam memilih produk salah satunya yaitu, dalam memilih produk layanan *internet banking*. Dalam pemilihan produk *internet banking* sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yang dapat mempengaruhi seseorang dalam menggunakan *internet banking* adalah pribadi seseorang serta psikologis seseorang. Sedangkan untuk faktor eksternal yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan *internet banking* adalah kebudayaan dan sosial.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah Kemudahan berpengaruh signifikan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* di Bank Muamalat KCU Kediri?
2. Apakah Kenyamanan berpengaruh signifikan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* di Bank Muamalat KCU Kediri?
3. Apakah Efisien berpengaruh signifikan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* di Bank Muamalat KCU Kediri?

4. Apakah Risiko berpengaruh signifikan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* di Bank Muamalat KCU Kediri?
5. Apakah Fitur Layanan berpengaruh signifikan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* di Bank Muamalat KCU Kediri?
6. Apakah Secara Bersama-Sama Kemudahan, Kenyamanan, Efisien, Risiko Dan Fitur Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Nasabah Nasabah Menggunakan *Internet Banking* di Bank Muamalat KCU Kediri?

#### **D. Tujuan**

1. Untuk Menganalisis Pengaruh Signifikan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Di Bank Muamalat KCU Kediri.
2. Untuk Menganalisis Pengaruh Signifikan Kenyamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Di Bank Muamalat KCU Kediri.
3. Untuk Menganalisis Pengaruh Signifikan Efisien Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Di Bank Muamalat KCU Kediri.
4. Untuk Menganalisis Pengaruh Signifikan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Di Bank Muamalat KCU Kediri.
5. Untuk Menganalisis Pengaruh Signifikan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Di Bank Muamalat KCU Kediri.
6. Untuk Menganalisis Pengaruh Signifikan Secara Bersama-Sama Kemudahan, Kenyamanan, Efisien, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Di Bank Muamalat KCU Kediri.

## E. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat berguna dalam menjawab terkait permasalahan yang sedang diteliti, dan mempunyai manfaat dan kegunaan teoritis dalam mengembangkan ilmu lebih lanjut yang menyangkut pemecahan-pemecahan masalah yang aktual.

### 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini yang berjudul Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Efisien, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* di Bank Muamalat KCU Kediri diharapkan dapat menambah keilmuan dan bisa sebagai pengembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran, serta memberikan sumbangsih pemikiran terkait judul.

### 2. Secara Praktis

- a. Bagi Manajemen dan perbankan/Lembaga Keuangan Syariah, diharapkan penelitian ini akan membantu lembaga dalam menerapkan mekanisme yang tepat terhadap produk tabungan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajemen ataupun keputusan lainnya.
- b. Bagi Akademik, semoga dapat memberikan literatur mengenai Bank Muamalat KCU Kediri dan sebagai referensi bagi mahasiswa, staf dan pengajar lainnya dalam bagi seluruh civitas akademika di Institusi Agama Islam Negeri Tulungagung ataupun pihak lainnya yang membutuhkan.

- c. Penelitian yang akan datang, hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi selanjutnya dan tambahan pengetahuan mengenai *internet banking* bagi para pembaca dan untuk penelitian yang akan datang.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh kemudahan, kenyamanan, efisien, risiko dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.
2. Adapun yang menjadi subjek dari penelitian ini adalah salah satu Bank Syariah di Kediri, yaitu Bank Muamalat KCU Kediri.

## **G. Penegasan Istilah**

1. Definisi Konseptual
  - a) Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah upaya bank syariah untuk memberikan kepercayaan kepada nasabah dalam menggunakan sistem tersebut. Dengan indikator *easy* dan *flexibel*.
  - b) Kenyamanan adalah suatu kondisi perasaan seseorang yang merasa nyaman berdasarkan persepsi masing-masing individu. Dengan indikator kemudahan, hemat waktu, biaya.
  - c) Efisien yaitu dimana seseorang menggunakan cara yang terbaik dalam melakukan transaksi secara *online* dengan hasil maksimal. Dengan indikator hemat, cepat, dan tepat waktu.

- d) Minat adalah suatu rasa yang berkaitan dengan tidak adanya suatu keterpaksaan dari masing-masing nasabah. Dengan indikator kemudahan, persepsi risiko, dan kepercayaan.
- e) Risiko adalah suatu keadaan yang harus dipertimbangkan oleh seseorang apabila akan melakukan transaksi secara *online*. Dengan indikator biaya, pencurian dan penipuan.
- f) Fitur layanan adalah spesifikasi/karakteristik suatu produk yang ada guna menarik nasabah. Dengan indikator kelengkapan, kebutuhan, ketertarikan dan kemudahan.
- g) *Internet banking* adalah layanan yang diberikan oleh bank guna mengetahui informasi atau mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

## 2. Definisi Operasional

Definisi secara operasional adalah minat seseorang terhadap sesuatu dipengaruhi oleh beberapa faktor begitu pula minat nasabah terhadap penggunaan *internet banking* di perbankan syariah. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah adalah faktor kemudahan yang artinya dimana keuntungan pada suatu layanan akan mempengaruhi seseorang terhadap minat menggunakan layanan tersebut. Faktor kenyamanan yaitu dimana nasabah dalam menggunakan *internet banking* dirasa dapat melayani kebutuhannya, sehingga menimbulkan rasa nyaman disaat menggunakannya. Faktor efisien yaitu merujuk pada keyakinan individu bahwa *internet banking* tidak sulit untuk dipelajari dan tidak membutuhkan

usaha yang besar untuk dipahami oleh pengguna atau nasabah. Faktor risiko yaitu sesuatu yang harus dipertimbangkan seorang nasabah terhadap minatnya menggunakan layanan *internet banking*. Faktor lain yang dapat mempengaruhi juga adalah faktor fitur pada *internet banking*. Maksudnya adalah dengan kelengkapan yang ada pada fitur *internet banking* serta sesuai kebutuhan nasabah akan membuat seorang nasabah lebih meminati menggunakan layanan *internet banking*.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sistematika penulisan dalam setiap babnya. Tujuan dari adanya penulisan ini yaitu agar penulis lebih terarah dalam memberikan bahasan. Penulisan penelitian ini disusun menjadi tiga bab yakni: bagian awal, bagian isi dan bagian akhir.

### **1. Bagian Awal**

Terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

### **2. Bagian Isi**

Di sini penulis membaginya menjadi enam bab. Dimana di masing-masing bab terdapat beberapa sub bab yang merupakan penjelasan dari masing-masing bab tersebut. Berikut isi dari sistematika penulisan dari setiap babnya:

## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan mengenai a) Latar belakang, b) Identifikasi masalah, c) Rumusan masalah, d) Tujuan penelitian, e) Kegunaan penelitian, f) Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, g) Penegasan istilah, h) Sistematika skripsi.

## BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan mengenai a) Teori yang membahas variabel maupun sub variabel pertama, b) Teori yang membahas variabel/ variabel kedua, c) Teori yang membahas variabel/ variabel ketiga, d) Teori yang membahas variabel/ variabel keempat, e) Teori yang membahas variabel/ variabel kelima, f) Teori yang membahas variabel/ variabel keenam, g) Kajian penelitian terdahulu, h) Kerangka konseptual, i) Instrumen penelitian.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan mengenai a) pendekatan dan jenis penelitian, b) Populasi, sampling dan sampel penelitian, c) Sumber data, variabel dan skala pengukuran, d) Teknik pengumpulan data dan e) Instrumen penelitian.

## BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisikan mengenai a) Hasil penelitian dan b) Temuan penelitian.

## BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan mengenai temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian dan merupakan jawaban rumusan masalah.

## BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisikan mengenai a) Kesimpulan dan b) Saran.

### 3. Bagian Akhir

Pada bagian ini terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.