BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Layanan *internet banking* memungkinkan nasabah untuk menggunakannya sebagai *platform* untuk berinteraksi dan bertransaksi dengan bank. Penggunaan teknologi inovatif yang dipercepat oleh perubahan teknologi berpengaruh dalam cara bertransaksi nasabah berkaitan dengan jasa perbankan. Internet banking menyediakan metode yang sangat nyaman dan efektif untuk mengelola keuangan pribadi karena fleksibel. Selain itu, kenyamanan yang ditawarkan oleh internet banking membuatnya popular, yang, pada gilirannya, mendorong bank untuk menyediakan sistem perbankan yang aman dan efisien bagi nasabah mereka. Penggunaan internet tidak terbatas pada sektor perbankan. Ini dapat digunakan untuk nonkomersial kegiatan seperti membayar pajak atau hiburan. Menurut Rahi *et al.,* (2017), e-commerce adalah didefinisikan sebagai aplikasi yang memfasilitasi dua atau lebih dari dua pihak untuk tujuan pertukaran bisnis.

Teknologi internet memainkan peran penting dalam sistem perbankan dan melakukan berbagai jenis transaksi dengan risiko minimum. Segera orang akan memprioritaskan internet banking untuk semua jenis transaksi Rahi *et al.,* (2017). Selain itu, teknologi memainkan peran kunci dalam setiap jenis bisnis dan tidak mungkin untuk mendapatkan keunggulan kompetitif tanpa memiliki akses ke teknologi. Internet banking akan mengubah cara layanan dan interaksi antara manajer dan pelanggan. Meskipun beberapa penelitian telah meneliti industri perbankan, namun sebagian besar berfokus pada

Nurmasita Gusriani. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank pada Penggunaan Layanan Internet Banking di Batam, 2019.
UIB Repository©2019

layanan perbankan tradisional seperti evaluasi kualitas, pemasaran dan pengembangan layanan baru.

Beberapa penelitian terdahulu fokus pada aspek positif dari internet banking misalnya manfaat terkait, kelayakan dan kepercayaan inovasi. Satu studi yang dilakukan Rahi *et al.,* (2017) secara empiris menemukan bahwa faktor-faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan dan dukungan pemerintah berpengaruh pada adopsi *internet banking*.

Berdasarkan data yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam kategori kepuasan nasabah perbankan dalam menggunakan fasilitas internet banking dari bank yang menyediakan layanan ini, klik BCA dari Bank BCA menempati posisi teratas dalam beberapa tahun secara berurutan dengan persentase kepuasan nasabah diatas 50 %. Hal ini membuktikan bahwa nasabah merasa kepuasan yang cukup tinggi.

Tabel 1.1

Kepuasan Nasabah Internet Banking

No.	Layanan Internet Banking	2016	2017	2018
1.	Klik BCA	54,0%	53,3%	51,8%
2.	Internet Banking Mandiri	20,0%	19,0%	18,2%
3.	Internet Banking BRI	9,0%	10,3%	13,5%
4.	BNI Internet Banking	6,3%	7,9%	9,7%
5.	CIMB Click	1,1%	1,3%	1,4%

Sumber: www.ojk.go.id (2019).

Nurmasita Gusriani. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank pada Penggunaan Layanan Internet Banking di Batam, 2019.
UIB Repository©2019

Berdasarkan penelitian sebelumnya dan pemaparan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank pada Penggunaan Layanan *Internet Banking* di Batam"**

1.2 Permasalahan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention*?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention*?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *perceived compatibility* terhadap *behavioral intention*?
4. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *perceived trust* terhadap *behavioral intention*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention*

Nurmasita Gusriani. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank pada Penggunaan Layanan Internet Banking di Batam, 2019.
UIB Repository©2019

2. Untuk mengetahui pengaruh antara *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention*
3. Untuk mengetahui pengaruh antara *perceived compatibility* terhadap *behavioral intention*
4. Untuk mengetahui pengaruh antara *perceived trust* terhadap *behavioral intention*

1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi manajemen bank: penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau saran bagi bank penyelenggara layanan *internet banking* di Batam dalam mengetahui faktor–faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam melakukan transaksi *internet banking* serta memberikan perhatian yang lebih besar pada faktor tersebut.
2. Bagi akademisi: sebagai referensi dan informasi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan variabel *behavioral intention* dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

1.4 Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan memuat latar belakang dari penelitian ini, apa saja masalah yang dihadapi, manfaat dan sistematika penulisan laporan.

Nurmasita Gusriani. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank pada Penggunaan Layanan Internet Banking di Batam, 2019.
UIB Repository©2019

BAB II : KERANGKA TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Bab ini memuat teori dan rangkuman jurnal dari penelitian terdahulu yang berguna sebagai dasar dalam pembuatan hipotesis penelitian, serta metode analisis data yang digunakan

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan rancangan penelitian yang digunakan serta metode penulisan dan pengambilan sampel.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diterangkan dan dijelaskan hasil analisa hasil uji data dan pembahasan mengenai nilai tersebut.

BAB V : KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini penulis memberikan kesimpulan akhir dari seluruh pembahasan yang sudah penulis sajikan, keterbatasan yang ada pada penelitian dan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya.

`

Nurmasita Gusriani. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank pada Penggunaan Layanan Internet Banking di Batam, 2019.
UIB Repository©2019