

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejarah keberadaan perbankan di Indonesia dimulai pada zaman penjajahan Hindia Belanda. Pada saat itu terdapat beberapa bank yang memiliki peranan penting di Hindia Belanda. Selain itu, terdapat beberapa bank yang dimiliki oleh penduduk pribumi Indonesia dan juga penduduk asing seperti Tiongkok, Jepang, dan Eropa. Beberapa diantara bank yang terdapat pada zaman tersebut antara lain:

1. Bank Nasional Indonesia.
2. Bank Abuan Saudagar.
3. NV Bank Boemi.
4. *The Chartered Bank of India.*

Pada zaman kemerdekaan, perbankan di Indonesia bertambah maju dan lebih berkembang. Beberapa bank milik Belanda dinasionalisir oleh pemerintah Indonesia. Bank-bank yang dinasionalisir di zaman awal kemerdekaan antara lain:

1. Bank Negara Indonesia; didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 yang sekarang dikenal dengan nama BNI 46.

2. Bank Rakyat Indonesia; didirikan pada tanggal 22 Februari 1946. Bank ini berasal dari *De Algemenevolks Crediet Bank* atau *Syomin Ginko*.
3. Bank Surakarta Maskapai Adil Makmur (MAI) tahun 1945 di Solo.
4. Bank Indonesia di Palembang tahun 1946.
5. Bank Dagang Nasional Indonesia tahun 1946 di Medan.
6. *Indonesian Banking Corporation* tahun 1947 di Yogyakarta yang kemudian berubah *branding* menjadi Bank Amerta.
7. NV Bank Sulawesi di Manado tahun 1946.
8. Bank Dagang Indonesia NV di Samarinda tahun 1950 kemudian merger dengan Bank Pasifik.
9. Bank Timur NV di Semarang berganti nama menjadi Bank Gemari. Kemudian merger atau bergabung dengan Bank Central Asia (BCA) tahun 1949.

Di Indonesia, praktek perbankan sudah tersebar sampai ke pelosok pedesaan. Lembaga keuangan berbentuk bank di Indonesia berupa Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat (BPR), Bank Umum Syariah, dan juga BPR Syariah (BPRS). Masing-masing bentuk lembaga bank tersebut berbeda karakteristik dan fungsinya (Thomas Suyatno, 1998; 4-6)

Produk-produk yang ditawarkan oleh pasar Perbankan di Indonesia tidak hanya berupa Simpan pinjam tetapi juga merambah ke bidang lainnya yang

berkaitan dengan perekonomian. Bank Indonesia melalui BI.go.id menjelaskan bahwa terdapat 3 produk utama dalam Perbankan Konvensional yaitu:

1. Simpanan dan Investasi

Beberapa sub produk dari Simpanan Investasi adalah Deposito, Tabungan dan Rekening giro.

2. Kredit dan Pembiayaan

Pelayanan yang diberikan dari produk Kredit dan Pembiayaan adalah Pembiayaan dan Kredit kepemilikan barang berharga.

3. Jasa Bank

Produk dari jasa perbankan antara lain adalah Garansi Bank, *Safe Deposit Box* dan *Electronic Banking*.

Kemajuan teknologi telah menjadi salah satu trend yang tidak dapat dilepaskan dalam kehidupan masyarakat pada jaman yang semakin modern ini. Kemajuan teknologi membuat kehidupan manusia menjadi semakin berkembang, baik dari segi pekerjaan, kehidupan sosial maupun komunikasi. Perkembangan teknologi dengan inovasi terbaru juga mampu membuat kegiatan manusia menjadi lebih mudah dan praktis.

Perkembangan teknologi yang semakin modern juga di imbangi dengan berkembangnya jaringan komunikasi. Salah satu jaringan komunikasi yang sangat berkembang saat ini adalah *Internet*. Dengan menggunakan konektifitas *internet*, penggunaanya akan mampu terhubung satu sama lainnya

dengan aplikasi pendukung pihak ketiga. Jaringan *Internet* mampu memberikan informasi secara digital dengan kecepatan tertentu kepada penggunanya sesuai dengan kecepatan konektivitas yang ada. Selain memberikan informasi digital, internet juga mampu mempermudah komunikasi antar individu pengguna jaringan komunikasi *internet*. Pengguna jaringan ini dapat selalu berkomunikasi satu dengan yang lainnya dimanapun dan kapanpun di tempat yang menyediakan jaringan *internet*.

Berkembangnya jaringan informasi dan komunikasi dengan efek multiplier inilah yang membuat sektor perbankan melebarkan sayapnya dengan mengembangkan produk perbankan yang mereka miliki agar lebih fleksibel dan efisien dengan kehidupan masyarakat yang semakin praktis dan modern. Pengembangan produk perbankan ini sebagai salah satu pemenuhan fungsi dari sakter perbankan yaitu mengedepankan pelayanan yang baik bagi nasabahnya (Undang-undang Republik Indonesia No 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan). Salah satu produk yang selalu di promosikan penggunaannya saat ini adalah *E-Banking*.

Hadirnya produk *E-Banking* bertujuan untuk mempermudah kegiatan perbankan nasabah setiap saat dengan sistem pelayanan tersedia 24 jam setiap harinya. Produk ini terus diperkenalkan ke masyarakat luas agar transaksi perbankan di Indonesia terus meningkat.

Internet Banking yang menjadi bagian dari jasa *E-Banking* merupakan suatu cara untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan jaringan

internet yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Internet banking adalah cara nasabah dapat melakukan transaksi keuangan mereka secara elektronik melalui *internet*, komputer pribadi atau alat elektronik lainnya 24 jam non stop tanpa harus dibatasi waktu.

Jumlah transaksi rata-rata setiap bulannya untuk *internet banking* pada Bank yang menerapkan sistem Internet Banking menjadi produk perbankan mereka adalah sebagai berikut : 1) Bank BCA mencapai 65 juta transaksi dengan nilai Rp 264 triliun, 2) Bank Mandiri rata-rata per bulannya 1,9 juta transaksi dengan nilai sebesar Rp 8 triliun per posisi April 2012 (Sujatmiko, 2012), dan 3) Pengguna BNI internet banking hingga bulan Agustus 2012 mencapai 618.000 pengguna dengan total transaksi sebesar Rp 15,26 triliun (Purnomo, 2012).

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Sharing Vision pada tahun 2014 (Sharingvision.com) berdasarkan data pengguna dari 6 bank besar di Indonesia, total jumlah pengguna Internet Banking mencapai 10 juta pengguna dengan jumlah transaksi sebanyak 5,349 triliun. Menurut prediksi Sharing Vision dan akan meningkat menjadi 12,2 juta pengguna (Jaya Maulana).

Kabupaten Bulungan sebagai bagian dari provinsi Kalimantan Utara saat ini adalah salah satu daerah yang potensial dalam pengembangan *E-banking* karena masih sedikitnya jumlah Perbankan yang tersedia. Jumlah Bank yang tersedia di Kabupaten Bulungan adalah sejumlah 5 bank yang lebih dari setengahnya belum memiliki kantor cabang dan hanya terletak di pusat kota, yaitu : Bank Kaltim, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Danamon, Bank

Negara Indonesia (BNI), Bank Mandiri. Dengan nasabah potensial (Penduduk dengan umur 15 tahun ke atas) sejumlah 82,736 Orang (Kabupaten Bulungan Dalam Angka 2014). Dengan hanya 4 Bank yang memiliki Produk *Internet Banking* dengan total Jumlah seluruh pengguna jasa perbankan di Kabupaten Bulungan sebanyak 73.932 nasabah.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Pengguna Jasa Perbankan
Tahun 2013

Nama Bank	Jumlah Nasabah
BNI	7.463
BRI	42.988
Bank Kaltim	14.960
Danamon	8.521
Jumlah	73.932

Sumber: Kabupaten Bulungan Dalam Angka 2014

Dengan Jumlah Bank yang sedikit dan banyaknya nasabah yang dimiliki di Kabupaten Bulungan, penawaran untuk menggunakan metode *Internet Banking* yang dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja akan menjadi hal yang menarik minat nasabah karena akan memudahkan transaksi perbankan dan kegiatan ekonomi mereka. Dengan adanya layanan *Cyber Banking* berupa *Internet Banking*, masyarakat akan lebih mudah untuk melakukan transaksi perbankan. Selain mempermudah kegiatan perbankan sehari-hari, masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor cabang, Bank utama maupun fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang jumlahnya masih

terbatas juga akan mampu melakukan transaksi perbankan secara individu dari tempat tinggalnya tanpa harus membuang biaya dan menghabiskan waktu yang lama untuk melakukan transaksi perbankan.

Untuk berpindah dari metode konvensional (mengantri di bank) menjadi metode yang lebih Modern (*Internet Banking*), nasabah perlu pengenalan, pengertian dan membangun kepercayaan terhadap keamanan produk tersebut. Tidak semua nasabah akan beralih menggunakan fasilitas *Internet Banking* yang lebih modern walaupun pihak Perbankan menyebutkan bahwa resiko yang akan muncul sangat minim dengan menggunakan layanan tersebut.

Selain kepercayaan, kemudahan penggunaan menjadi salah satu penentu dalam penggunaan *Internet Banking*. Masyarakat akan sulit menerima jika proses yang dijalankan dalam penggunaan *Internet Banking* rumit dan tidak efisien. Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*” menyimpulkan dari hasil penelitiannya faktor kemudahan menggunakan internet banking secara tidak langsung juga berpengaruh terhadap ketertarikan menggunakan *internet banking (IB)* melalui manfaat internet banking dan kredibilitas internet banking.

Pengguna dan calon pengguna teknologi baru dalam hal ini *Internet banking* memiliki penilaian dan persepsi masing-masing dalam mempergunakan teknologi tersebut. Penggunaan teknologi informasi (TI) harus mampu menciptakan nilai (*value*) untuk pelanggan baik internal maupun eksternal.

Artinya, keberhasilan dari suatu produk adalah tergantung dari seberapa jauh suatu produk yang berkaitan dengan teknologi informasi mampu diterima, digunakan dan bermanfaat bagi penggunanya.

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) atau Teori Penerimaan Teknologi, terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi. Sedangkan faktor kedua adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi (*ease of use*). Kedua faktor tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi (*usefulness*). Selanjutnya kemauan untuk memanfaatkan teknologi akan mempengaruhi penggunaan teknologi yang sesungguhnya (Fred Davis; 1986 dalam Andry Loekamto 2012). TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan dan perilaku, tujuan, keperluan, serta penggunaan aktual dari pengguna (*user*) suatu sistem informasi.

Selain kedua faktor diatas, faktor lainnya yang memiliki hubungan erat dengan minat nasabah adalah Risiko. Nasabah akan berfikir dua kali lebih lama untuk mempertimbangkan untuk menggunakan *Internet Banking* apabila tingkat risiko yang dimiliki oleh jasa tersebut lebih besar dibandingkan manfaat yang diberikan. Nasabah akan lebih memilih melakukan transaksi secara tradisional (datang ke bank) untuk melakukan transaksi atau kegiatan perbankan.

Berdasarkan penjelasan di atas, untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi**

Minat Nasabah Perbankan Konvensional Untuk Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Kabupaten Bulungan)”

B. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan dengan tujuan agar proses penelitian focus terhadap permasalahan yang diteliti dan tidak keluar dari jalur penelitian yang telah ditetapkan. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kabupaten Bulungan dalam penggunaan *Internet Banking*.
2. Pengaruh Presepsi Kemudahan terhadap Minat Nasabah *Internet Banking* di Kabupaten Bulungan.
3. Pengaruh Presepsi Resiko terhadap Minat Nasabah untuk menggunakan *Internet Banking* di Kabupaten Bulungan.
4. Responden pada penelitian ini terbatas pada Nasabah dari 3 Bank yang memiliki Produk jasa *Internet Banking* di Kabupaten Bulungan, dan memiliki pangsa pasar Nasabah yang dominan. Untuk itu Responden yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Nasabah dari Bank Rakyat Indonesia (BRI), bank Negara Indonesia (BNI) dan Bank Mandiri yang mempunya pasar nasabah yang cukup luas di Kabupaten Bulungan.
5. Waktu penelitian yang terbatas sehingga jumlah sampel yang digunakan sangat terbatas yaitu 137 orang Responden.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang dan pembatasan masalah, maka dapat disimpulkan rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Kepercayaan Mempengaruhi Minat Nasabah Perbankan di Kabupaten Bulungan untuk menggunakan *Internet Banking* ?
2. Apakah Presepsi Kemudahan Mempengaruhi Minat Nasabah Perbankan di Kabupaten Bulungan untuk menggunakan *Internet Banking* ?
3. Apakah Presepsi Risiko Mempengaruhi Minat Nasabah Perbankan di Kabupaten Bulungan untuk menggunakan *Internet Banking* ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Perbankan di Kabupaten Bulungan untuk menggunakan *Internet Banking*.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Presepsi Kemudahan Mempengaruhi Minat Nasabah Perbankan di Kabupaten Bulungan untuk menggunakan *Internet Banking*.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Presepsi Resiko terhadap Minat Nasabah Perbankan di Kabupaten Bulungan untuk menggunakan *Internet Banking*.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan informasi masyarakat Kabupaten Bulungan.
2. Sebagai bahan informasi dan pengetahuan bagi Nasabah Perbankan di Kabupaten bulungan.
3. Sebagai bahan edukasi bagi pembaca.
4. Sebagai bahan informasi bagi Penyedia Jasa Perbankan di Kabupaten Bulungan dalam pengambilan keputusan seputar Internet Banking.
5. Sebagai bahan acuan bagi peneliti yang melakukan penelitian yang sama di waktu yang akan datang.
6. Sebagai bahan referensi.