

**PEMANFAATAN LAYANAN *INTERNET*
BANKING OLEH NASABAH PT BANK MANDIRI
(PERSERO) Tbk CABANG KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik*



Oleh:

**MUHAMMAD RASYID SIDIQ
2010/55059**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pemanfaatan Layanan *Internet Banking* Oleh Nasabah
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kota Padang

Nama : Muhammad Rasyid Sidiq

TM/NIM : 2010/55059

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

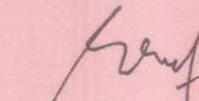
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 08 Agustus 2014

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Rahmadani Yusran S.Sos, M.Si
NIP. 19730927 200501 1 004



Siska Sasmita S.IP, MPA
NIP. 19811229 200604 2 002

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

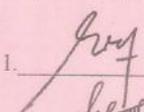
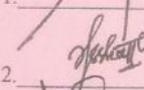
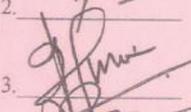
Pada hari Jum'at 08 Agustus 2014 pukul 10.00 s/d 12.00 WIB

**Pemanfaatan Layanan Internet Banking Oleh Nasabah
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk
Cabang Kota Padang**

Nama : Muhammad Rasyid Sidiq
TM/NIM : 2010/55059
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 08 Agustus 2014

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Rahmadani Yusran S.Sos, M.Si	1. 
Sekretaris	: Siska Sasmita S.IP, MPA	2. 
Anggota	: Prof. Dasman Lanin M.Pd, Ph.D	3. 
Anggota	: Aldri Frinaldi SH, M.Hum, Ph.D	4. 
Anggota	: Nora Eka Putri S.IP, M.Si	5. 

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafril Anwar M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rasyid Sidiq

TM/NIM : 2010/55059

Tempat/Tanggal Lahir : Dumai 27 September 1992

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul "Pemanfaatan Layanan *Internet Banking* oleh Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kota Padang" adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggungjawab saya sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 08 Agustus 2014
Saya yang menyatakan,



Muhammad Rasvid Sidiq
Nim: 55059/2010

ABSTRAK

Muhammad Rasyid Sidiq 55059/2010 : Pemanfaatan Layanan *Internet banking* Oleh Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kota Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan zaman yang membuat pelayanan di perbankan semakin dinamis, salah satunya adalah layanan *internet banking* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Seiring waktu teknologi yang mendukung pelayanan kebutuhan masyarakat terus meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas sumber daya. Namun pada kenyataannya teknologi pendukung menimbulkan beberapa permasalahan yang membuat layanan *internet banking* terganggu sehingga menimbulkan kesulitan bagi nasabah yang mengharapkan kemudahan dari layanan ini.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Informan penelitian diambil secara *Purposive Sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data dan menggunakan teknik triangulasi sumber. Kemudian data di analisis melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dilakukan selama proses penelitian berlangsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan *internet banking* oleh nasabah dari dimensi aksesibilitas, kenyamanan, privasi, keamanan, desain, konten, dan harga menunjukkan kualitas layanan ini semakin diminati oleh nasabah. Adapun yang menjadi kendala dari pemanfaatan layanan *internet banking* oleh nasabah ini adalah kurang berfungsi dengan baik token yang dipakai sebagai alat verifikasi transaksi dan faktor internet yang kurang mendukung layanan ini berjalan lancar. Untuk mengatasi kendala yang dialami nasabah, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai fasilitator layanan *internet banking* ini hanya memberikan saran dan menerima setiap keluhan yang dirasakan oleh nasabah dan langsung memproses apa yang menjadi permasalahan nasabah. Namun, jika nasabah mengalami permasalahan, seperti pembukuan secara otomatis, token tidak berfungsi dengan baik maka proses tetap akan berjalan tetapi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk membutuhkan waktu untuk mempelajari dan membuktikan bahwa ini tidak direkayasa oleh nasabah.

KATA PENGANTAR



Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang menciptakan manusia sebagai khalifah dimuka bumi. Shalawat serta salam senantiasa penulis ucapkan kepada suritauladan kita dan manusia termulia Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat beliau. Alhamdulillah dengan rahmat dan ridho dari Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pemanfaatan Layanan Internet banking Oleh Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kota Padang”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Strata 1 (S1) dengan gelar Sarjana Administrasi Publik pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari bimbingan, saran dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si. Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

4. Bapak Dr. Helmi Hasan, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik selama penulis mengikuti perkuliahan di Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Rahmadani Yusran, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Siska Sasmita, S.IP, MPA selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D., Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D., dan Ibu Nora Eka Putri S.IP. MA selaku Tim Penguji yang telah memberikan banyak kritik dan saran yang membangun kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Hardianto selaku Area Manager PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Padang dan Ibu Mira Triana selaku HC dan GAPT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kota Padang, serta seluruh karyawan dan karyawan lainnya yang telah meluangkan waktu dan bersedia untuk di wawancarai demi kelangsungan penelitian.
9. Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kota Padang yang telah bersedia memberikan informasi dan terbuka mengenai penelitian ini yang dilakukan penulis.
10. Teristimewa untuk orang tuaku serta kakak dan adikku yang telah memberikan do'a khususnya, dorongan untuk semangat dan motivasi

kepada penulis secara moral maupun material agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman-teman seperjuangan terutama bagi rekan-rekan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang angkatan 2010 yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari meskipun telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyempurnakan skripsi ini, namun masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan dan masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakan Ilmu Pengetahuan yang penulis miliki. Meski begitu, penulis tetap berharap bahwa karya ini bisa menjadi banyak manfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Padang, 08 Agustus 2014
Muhammad Rasyid Sidiq

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teoritis	12
1. Konsep Pelayanan Publik	12
a. Asas-asas Pelayanan Publik	15
b. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	16
2. Konsep <i>Electronic Government</i>	17
a. Tujuan <i>Electronic Government</i>	21
b. Manfaat <i>Electronic Government</i>	22
3. Konsep <i>Internet Banking</i>	24
a. Tujuan <i>Internet Banking</i>	27
b. Manfaat <i>Internet Banking</i> Bagi Pihak Bank	28
c. Manfaat <i>Internet Banking</i> Bagi Pihak Nasabah	29

d.	Tipe-tipe Layanan <i>Internet Banking</i>	38
e.	Resiko <i>Internet Banking</i>	40
B.	Kerangka Konseptual	46
BAB III. METODE PENELITIAN		
A.	Jenis Penelitian	48
B.	Lokasi Penelitian	48
C.	Informan Penelitian	48
D.	Jenis dan Sumber Data	50
E.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	51
F.	Uji Keabsahan Data	52
G.	Teknik Analisis Data	53
BAB IV. HASIL PENELITIAN		
A.	Temuan Umum Penelitian	55
B.	Temuan Khusus Penelitian	77
C.	Pembahasan	104
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
A.	Kesimpulan	113
B.	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian 49
2. Tabel 4.1 Produk dan Jasa PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 58

DAFTAR GAMBAR

1.	Gambar 2.1	Kerangka konseptual.....	46
2.	Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	63
3.	Gambar 4.2	Tampilan Login Layanan <i>Internet Banking</i> PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	81
4.	Gambar 4.3	Tampilan Selamat Datang Layanan <i>Internet Banking</i> PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	82
5.	Gambar 4.4	Token Pin Mandiri PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	88
6.	Gambar 4.5	Tampilan Log Off Otomatis Layanan <i>Internet Banking</i> PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	89
7.	Gambar 4.6	Tampilan Layanan <i>Internet Banking</i> Individual PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	92
8.	Gambar 4.7	Penetapan Tarif dan Biaya yang Dikenakan Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	96

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemanfaatan teknologi internet sampai saat ini telah membuat masyarakat di Indonesia menuju masyarakat yang melek akan teknologi dan kemudian berdampak bagi kesejahteraan dan kemakmuran. Namun, perkembangan internet yang cepat juga mengakibatkan informasi yang ada menjadi tumpah ruah, terkadang sangat sulit untuk membedakan antara data yang dapat dijadikan informasi, dan data yang merupakan *junk* (sampah). Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia (APJII) berpendapat bahwa jumlah pengguna internet Indonesia mencapai 71.190.000 pada tahun 2013, naik sekitar 13 persen dari 63 juta pengguna pada tahun sebelumnya. Saat ini, sekitar 28 persen dari 248 juta masyarakat di Indonesia telah melek internet (www.thejakartapost.com, diakses pada tanggal 5 Maret 2014). Dari data tersebut menunjukkan bahwa perubahan interaksi masyarakat yang meliputi interaksi bisnis, ekonomi, sosial dan budaya telah berubah dan membawa berbagai dampak terhadap masyarakat itu sendiri. Namun sayangnya, hal ini belum terlalu populer dikalangan masyarakat kelas menengah kebawah. Dimana masyarakat kelas menengah kebawah ini tidak mendapat fasilitas atau tidak mampu untuk mengenal internet.

Internet telah memberikan kontribusi yang sangat besar bagi masyarakat di Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah pengguna internet di Indonesia telah meningkat secara signifikan. Hal ini dipicu oleh fenomena situs jejaring sosial seperti *facebook* dan *twitter*, dimana Indonesia adalah Negara kedua tingkat

pertumbuhan tertinggi pengguna *facebook* di dunia (www.Kompas.com, diakses pada tanggal 5 Maret 2014). Hadirnya internet pun telah menunjang efektifitas dan efisiensi operasional perusahaan maupun pemerintahan terutama perannya sebagai saluran komunikasi, publikasi, penyampaian informasi, maupun pelayanan barang dan jasa.

Perbankan sebagai sebuah badan usaha yang terus berkembang, berusaha untuk memenuhi segala tuntutan kebutuhan nasabahnya. Oleh karena itu, bank harus bisa melihat bagaimana nasabah membutuhkan layanan secara cepat yang membuat nasabah semakin nyaman dalam mengakses rekening mereka. Bank yang paling sukses pada dekade ini adalah bank yang menggunakan teknologi untuk mengoptimalkan kebutuhan nasabah dan menciptakan banyak nasabah yang puas melalui *multi-channel* perbankan, penggunaan *cloud*, dan analisis *big data* yang *real-time* atau tepat waktu (www.swa.co.id, diakses pada tanggal 5 Maret 2014). Salah satu teknologi yang di unggulkan oleh bank di Indonesia saat ini adalah layanan *internet banking*. Bank memandang, pemanfaatan layanan *internet banking* memberikan efektifitas dan efisiensi dari penggunaannya oleh nasabah. Tidak hanya nasabah yang mendapat keuntungan, pihak bank melalui layanan ini mendapatkan keuntungan dari segi non bunga dan optimalisasi biaya operasional. Nasabah akan mempunyai banyak pilihan dalam menentukan bank mana yang akan dipilihnya. Oleh karena itu, bank dengan teknologi yang unggul akan menjadi pilihan nasabah saat ini.

Pemanfaatan layanan *internet banking* yang dilakukan oleh nasabah tidak harus datang ke *counter teller* bank dan menunggu antrian yang panjang.

Kebutuhan transaksi dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja selama 24 jam dengan menggunakan alat pandai yang dimiliki oleh nasabah seperti, *smartphone*, *personal computer*, *tablet*, dan media yang mampu mengakses jaringan internet. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Nielsen AC pada tahun 2011 tercatat sebanyak tujuh persen dari pengguna internet di Indonesia telah menggunakan fasilitas layanan *internet banking* (www.thejakartapost.com, diakses pada tanggal 5 Maret 2014). Hal ini membuat fasilitas layanan *internet banking* di Indonesia sangat belum populer dikalangan nasabah bank di Indonesia. Hasil survey menunjukkan sekitar 49 persen dari nasabah bank yang disurvei mengatakan mereka tertarik menggunakan *internet banking*, dengan tingkat ketertarikan tertinggi terkonsentrasi di Kota Surabaya, Jawa Timur (www.thejakartapost.com, diakses pada tanggal 5 Maret 2014). Berarti setengah dari penduduk di Kota Suarabaya sudah memanfaatkan layanan ini.

Berbeda dengan yang terjadi di Jakarta, adopsi pengguna layanan *internet banking* untuk alasan negatif sangat tinggi. Sekitar 32 persen dari nasabah bank yang disurvei di Jakarta yang enggan untuk menggunakan *internet banking* dengan alasan negatif seperti menu rumit (54 persen), pendaftaran rumit (22 persen), dan keamanan kurang (10 persen) (www.thejakartapost.com, diakses pada tanggal 5 Maret 2014). Dapat ditarik kesimpulan bahwa yang terjadi di ibu kota Indonesia adalah masih ada nasabah bank yang belum memanfaatkan layanan *internet banking* untuk alasan yang negatif seperti keamanan kurang, menu rumit, dan pendaftaran rumit. Hal ini membuat layanan ini belum bisa dimanfaatkan sepenuhnya oleh nasabah.

Internet banking menurut para ahli didunia maupun di Indonesia sendiri berbagai macam versinya. Tergantung kebutuhan nasabah dan pemanfaatan oleh nasabah itu sendiri. Budi Agus (2005: 21) mengatakan bahwa *Internet banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara *online*, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru. Fasilitas bagi nasabah dalam menggunakan internet merupakan desentralisasi jaringan elektronik dengan akses di seluruh dunia, untuk memperoleh informasi rekening, melakukan pembayaran, pembelian dan transfer. Menurut Whiteley (2000: 226-227) bahwa *internet banking* merupakan salah satu jasa pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya dengan maksud agar nasabah dapat mengecek saldo rekening dan membayar tagihan selama 24 jam tanpa perlu datang ke kantor cabang.

Namun, *internet banking* tidak luput dari berbagai permasalahan, beberapa kejadian pun sering terjadi persoalan layanan ini seperti situs palsu, peretasan *user id* atau *password* yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab (www.kompas.com, diakses pada tanggal 5 Maret 2014). Pihak bank dituntut harus bertanggungjawab atas kejadian ini, sehingga membuat minim kejadian tersebut, dan membangkitkan loyalitas nasabah terhadap bank.

Selain itu, nasabah juga mengalami seperti kehilangan token, koneksi token yang sering bermasalah, lupa *password*, lupa *user id*, menu yang rumit, jaringan internet yang tidak stabil. Ini membuat nasabah mengurangi loyalitas terhadap layanan yang diberikan oleh bank dan membuat nasabah berputus asa dengan menggunakan layanan *internet banking*.

Internet banking melibatkan nasabah dalam mengakses rekening bank dan mengambil alih transaksi perbankan. Sathye (1999) dalam Heri (2013: 148) mengatakan bahwa pada level dasar, *elektronik banking* dapat diartikan sebagai pengaturan pada halaman *web* oleh bank untuk memberikan informasi tentang produk dan jasa, namun pada tingkat lanjut akan melibatkan penyediaan fasilitas untuk mengakses rekening, transfer dana dan membeli produk-produk finansial atau layanan *online*, yang disebut sebagai transaksional *online banking*.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara senantiasa berusaha memenuhi tuntutan kebutuhan nasabahnya dalam proses pelayanan dibidang jasa keuangan. Untuk itu, Bank Mandiri menyediakan fasilitas layanan bertansaksi dalam bentuk elektronik yang terhubung ke internet/jaringan seperti, Mandiri SMS *Banking*, Mandiri *Mobile Banking*, Mandiri *Internet Banking*, Mandiri ATM (*Automatic Teller Machine*), Mandiri Internet Bisnis (www.bankMandiri.co.id, diakses pada tanggal 5 Maret 2014). Setiap nasabah Bank Mandiri berhak mendapatkan layanan tersebut sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di Bank Mandiri. Dengan menggunakan layanan tersebut nasabah dapat bertransaksi penuh selama 24 jam dalam seminggu tujuh hari. Fitur-fitur ini pun terus dikembangkan dan diperbaharui oleh pihak Bank Mandiri agar nasabah mengerti dan dapat memanfaatkannya. Untuk memakai fitur *e-banking* ini, seseorang harus menjadi nasabah Bank Mandiri dan mengisi formulir pendaftaran agar dapat memakai jasa layanan tersebut.

Layanan ini terus berkembang seiring perkembangan zaman dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Untuk itu, Bank Mandiri sebagai penyedia layanan

terus memperbaiki dari berbagai aspek, seperti kemudahan penggunaan, keamanan, kepuasan, menarik, yang kemudian membuat nasabahnya dapat memanfaatkan layanan *e-banking*.

Hasil observasi yang dilakukan di Bank Mandiri Kantor Cabang Lapangan Imam Bonjol Kota Padang menunjukkan bahwa pada saat nasabah yang ingin diaktifkan layanan *internet banking*, kami meminta nasabah mengisi data form dan menyetujui syarat dan ketentuan tentang layanan *internet banking*, dan nasabah diminta memberikan *e-mail* yang aktif agar kami bisa mengirim *user id* dan *password* pertamanya, setelah itu nasabah dapat merubah *password*-nya sendiri di akun personal lalu kami memberikan Token. Berarti Bank Mandiri memakai sistem pengaman untuk transaksi nasabah sangat tinggi.

Nasabah yang memanfaatkan layanan ini mendapat *user id* dan *password* untuk masuk atau *login* diportal Bank Mandiri individual maupun bisnis. Untuk soal finansial atau akses transaksi yang masuk kedalam rekening, Bank Mandiri memberikan token sebagai *security* untuk nasabah agar dapat bertransaksi lebih, seperti transfer antar rekening maupun rekening bank lain, pembayaran, pembelian, dan lain-lain. Token PIN Mandiri adalah alat pengaman tambahan untuk transaksi finansial di *Elektronik Banking* Bank Mandiri (www.bankMandiri.co.id, diakses pada tanggal 5 Maret 2014). Setiap nasabah yang menggunakan layanan tersebut akan mendapat token setelah nasabah terdaftar sebagai pengguna jasa layanan *e-banking*.

Fenomena yang terjadi dengan nasabah Bank Mandiri di Kota Padang saat ini setelah peneliti melakukan obeservasi dengan beberapa nasabah, layanan ini

sudah sangat membantu dengan program *multi-channelnya*, akan tetapi nasabah sering kesusahan mengakses akun apalagi untuk bertransaksi jika token hilang, koneksi token yang sering bermasalah, lupa *password*, lupa *user id*, jaringan tidak stabil atau *website down*. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Een Wulandary bahwa kesulitan mengakses *internet banking* ini hanya di tokennya saja. Ketika token tidak bisa konek ke aktivitas transaksi, apapun transaksi kecuali cek saldo dan mutasi rekening tidak dapat dilakukan.

Beberapa nasabah pun masih ada yang belum memanfaatkan layanan ini dengan alasan belum berguna atau tidak begitu penting baginya. Hasil observasi awal yang dilakukan dengan Bapak Bayu Gusti warga Air Tawar pada tanggal 10 Februari 2014 mengatakan bahwa:

“Saya tahu e-banking dan mengerti dengan penggunaan *internet banking* tetapi belum saya manfaatkan karena tidak begitu penting palingan cuma untuk mengecek saldo atau transfer via smartphone”

Berbeda dengan yang dikatakan oleh Bapak Yunesa Rahman warga Alang Laweh yang melakukan tarik tunai di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sudirman pada saat melakukan observasi awal tanggal 17 Februari 2014, mengatakan bahwa :

“*Internet banking?* Saya tahu, saya juga memanfaatkan layanan itu. Saya sangat terbantu dengan layanan tersebut, walaupun ada pemotongan setiap transaksi, cuma kan ga sebesar biaya saya yang harus datang ke *counter* kantor Bank Mandiri. Sibuk soalnya”

Dari beberapa hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, ada indikasi bahwa layanan *internet banking* ini digunakan oleh kalangan yang mempunyai tingkat kesibukan yang tinggi, seorang pebisnis/pengusaha, bisa jadi

berkemungkinan ada beberapa yang berstatus sosial tinggi, pendidikan terakhir yang tinggi dan kemampuan mengakses internet. Untuk itu Bank Mandiri yang merupakan Badan Usaha Milik Negara terus memberikan pengertian agar nasabah dapat menggunakan dan memanfaatkan fasilitas layanan *internet banking*.

Dari beberapa masalah diatas bahwa pemanfaatan layanan *internet banking* oleh nasabah Bank Mandiri belum terpenuhi untuk semua kalangan, adanya kendala-kendala dalam melakukan transaksi dan ada indikasi bahwa layanan masih belum dipercaya keamanannya oleh nasabah kota Padang.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul penelitian ini adalah **“PEMANFAATAN LAYANAN *INTERNET BANKING* OLEH NASABAH PT BANK MANDIRI (Persero) Tbk CABANG KOTA PADANG”**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah pemanfaatan layanan elektronik dalam bentuk Mandiri *internet banking* sebagai berikut :

1. Masih ada nasabah Bank Mandiri Kota Padang yang lebih memilih melakukan transaksi secara konvensional atau sistem manual dibandingkan memanfaatkan layanan *internet banking*.
2. Rata-rata nasabah Bank Mandiri kota Padang yang memanfaatkan layanan *internet banking* adalah nasabah yang memiliki tingkat sosial dan pendapatan yang tinggi.
3. Adanya indikasi bahwa layanan ini masih bisa diretas oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab atau yang disebut dengan *cacker* (perusak).

C. BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahannya dapat dibatasi pada bagaimana pemanfaatan layanan *internet banking* oleh nasabah Bank Mandiri Kota Padang. Untuk itu, peneliti hanya melakukan penelitian kepada nasabah yang menggunakan layanan ini. Kemudian, mencari tau apa yang menjadi permasalahan, kendala, dan upaya apa yang telah dilakukan oleh nasabah dan pihak Bank Mandiri Kota Padang.

D. RUMUSAN MASALAH

Pemanfaatan layanan *internet banking* seharusnya memberikan kontribusi yang sangat signifikan baik di pihak bank maupun pihak nasabah. Akan tetapi,

berdasarkan data yang diperoleh, masih banyak nasabah yang belum atau takut akan memanfaatkan layanan modern ini.

Berkaitan dengan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini yang menjadi permasalahannya adalah :

1. Bagaimana pemanfaatan layanan *internet banking* oleh nasabah Bank Mandiri Cabang Kota Padang?
2. Apa kendala yang ditemui dalam pemanfaatan layanan *internet banking* oleh nasabah Bank Mandiri Cabang Kota Padang?
3. Bagaimana upaya yang telah dilakukan pihak Bank Mandiri Cabang Kota Padang dalam mengatasi kendala yang timbul dari pemanfaatan layanan *internet banking* oleh nasabah?

E. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan layanan *internet banking* oleh nasabah Bank Mandiri Cabang Kota Padang.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala-kendala pemanfaatan layanan *internet banking* oleh nasabah Bank Mandiri Cabang Kota Padang.
3. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh pihak Bank Mandiri Cabang Kota Padang dalam mengatasi kendala-kendala yang timbul dari pemanfaatan layanan *internet banking* oleh nasabah.

F. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi.

2. Manfaat praktis

- a. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melaksanakan pemanfaatan pelayanan dalam bentuk elektronik.
- b. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada Program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.