

Fitur-Fitur Layanan Internet Banking Pada Bank Di Indonesia

Lucia Sri Istiyowati

Sistem Informasi, Institut Keuangan Perbankan dan Informatika Asia Perbanas
Jl. Perbanas Karet Kuningan Setiabudi Jakarta Selatan 12949, telp. 021-5252533
Lucia.istiyowati@perbanas.id

Abstrak

Pemanfaatan teknologi internet semakin berkembang, tak terkecuali di Indonesia. Peluang emas bagi bank yang berlomba dalam meningkatkan layanan internet banking. Penggunaan Internet di Indonesia namun penggunaan internet banking di Indonesia saat ini tidak banyak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan layanan internet banking pribadi yang tersedia di Indonesia. Instrumen penelitian ini terdiri dari dimensi layanan internet banking yang ada dan keberhasilan suatu e-commerce menjadi instrumen penilaian terhadap profil layanan internet banking di Indonesia. Populasi penelitian adalah layanan internet banking yang disediakan oleh bank di Indonesia. Sampel yang diambil adalah 4 bank terbesar di Indonesia. Penelitian ini dilakukan untuk dimensi layanan internet banking untuk personal banking. Layanan Internet Perbankan pada bank yang menjadi objek penelitian pada umumnya memiliki fitur yang hampir sama. Untuk Internet Banking di Indonesia dimensi pengukuran layanan ditambahkan pada dimensi pengaruh sosial. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui mengapa masih banyak nasabah bank yang belum menggunakan internet banking.

Kata kunci: Analisis, Layanan, Internet Banking,

Abstract

Utilization of Internet technology increasingly growing, is no exception in Indonesia. A golden opportunity for banks that are competing in improving internet banking services. Use of the Internet in Indonesia but the use of internet banking in Indonesia is currently not much. The purpose of this study is to compare the personal internet banking services available in Indonesia. This research instrument is composed of the dimensions of the existing internet banking services and the success of an e-commerce into an instrument of assessment of the profile of internet banking services in Indonesia. Research population is internet banking service provided by bank in Indonesia. The samples taken are the 4 largest banks in Indonesia. This research is conducted for the dimensions of internet banking services for personal banking. Internet Services Banking on banks that became the object of research in general has almost the same features. For Internet Banking in Indonesia the service measurement dimension is added to the dimension of social influence. Need to do further research to find out why there are still many bank customers have not used internet banking.

Keywords: Analysis, service quality, Internet Banking

1. Pendahuluan

Pemanfaatan teknologi internet kian hari kian berkembang dan meluas keberbagai aspek kehidupan dan masyarakat, tidak terkecuali di Indonesia. Menurut lembaga riset pasar e-Marketer, populasi netter Tanah Air mencapai 83,7 juta orang pada 2014. Pada 2017, eMarketer memperkirakan netter Indonesia bakal mencapai 112 juta orang, mengalahkan Jepang di peringkat ke-5 yang pertumbuhan jumlah pengguna internetnya lebih lambat dan akan terus berkembang ditahun-tahun berikutnya [1].

Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan OJK Nelson Tampubolon dalam pembukaan Diskusi OJK mengenai Digital Banking di Jakarta 17 Maret 2016 menyatakan bahwa "Pemanfaatan teknologi digital secara optimal, diyakini dapat meningkatkan efisiensi pada industri perbankan, yang pada akhirnya dapat menurunkan suku bunga" [2]. Pemanfaat teknologi sebagai alat bantu transaksi perbankan salah satunya adalah dengan internet banking.

Dari survei yang dilakukan badan survei telematika, Sharing Vision, pada tahun 2014 menunjukkan bahwa internet banking cukup populer pemanfaatnya dalam transaksi perbankan. Angka tersebut menunjukkan peluang emas bagi perbankan yang berlomba dalam

meningkatkan layanan internet banking. Penggunaan Internet di Indonesia namun Pemanfaatan Internet banking di Indonesia saat ini belum banyak. Peluang yang diberikan internet banking, harus diikuti juga dengan keamanan bertransaksi bagi nasabah. Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, menunjukkan bahwa penggunaan teknologi harus memperhatikan risiko-risiko yang mungkin terjadi.

Tujuan penelitian ini adalah membandingkan layanan personal internet banking yang ada di Indonesia.

2. Metode Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Tahap pertama adalah pengumpulan data literatur mengenai dimensi penilaian internet banking
- 2) Tahap kedua dari penelitian ini adalah Analisa dan Desain model/Dimensi I-Banking
- 3) Tahap ketiga dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi empat bank mengenai situs web I-banking dan layanan yang ditawarkan. Ini merupakan evaluasi obyektif yang bertujuan untuk menguji apakah ada perbedaan antara bank.
- 4) Tahap Keempat adalah menganalisa data yang diperoleh.

Instrumen penelitian ini disusun dari dimensi layanan internet banking yang telah ada dan ukuran kesuksesan sebuah e-commerce menjadi sebuah instrument penilaian profile layanan internet banking di Indonesia.

Populasi penelitian adalah layanan internet banking yang diberikan oleh bank yang ada di Indonesia. Sampel yang diambil adalah 4 bank terbesar dengan indikator kinerja keuangan (Laba bersih, Pendapatan bunga dan syariah) terbaik yaitu PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BBRI), PT Bank Mandiri Tbk (BMRI), PT Bank Negara Indonesia Tbk (BBNI), PT Bank Central Asia Tbk (BBCA)

Penelitian ini dilakukan untuk dimensi-dimensi penilaian layanan internet banking untuk *personal banking*.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Internet Banking

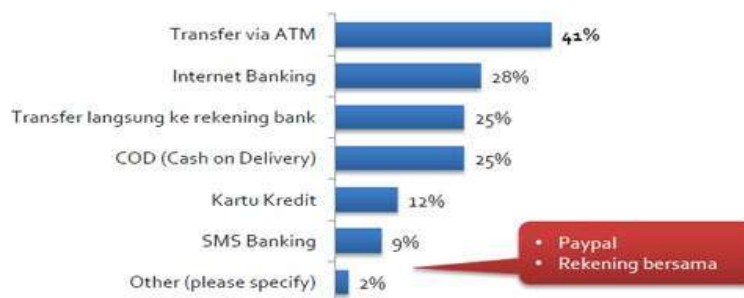
Perbankan elektronik menyediakan akses mudah ke layanan perbankan kepada nasabahnya. Interaksi antara pengguna dan Bank telah secara substansial ditingkatkan dengan mengerahkan ATM, phone banking, internet banking, dan mobile banking [3]. Definisi dari internet banking menurut Furst et al. adalah penggunaan internet sebagai saluran pengiriman jarak jauh untuk layanan perbankan, seperti membuka rekening deposito, transfer dana antar rekening yang berbeda, dan tagihan penyajian elektronik dan pembayaran [4].

Internet banking adalah layanan jasa perbankan jarak jauh dengan menggunakan teknologi internet.

3.2 Dimensi penilaian internet Banking

3.3 Internet Banking di Indonesia

Peluang internet banking berdasarkan survei yang dilakukan badan survei telematika, Sharing Vision, pada tahun 2014 pada gambar 1 menunjukkan peluang emas bagi perbankan yang berlomba dalam meningkatkan layanan internet banking



Gambar 1. Layanan Perbankan di Indonesia

berdasarkan tiga indikator yang ada dalam kinerja keuangan: Laba bersih, Pendapatan bunga dan syariah, Aset (Okezone, Rabu (7/9/2016).

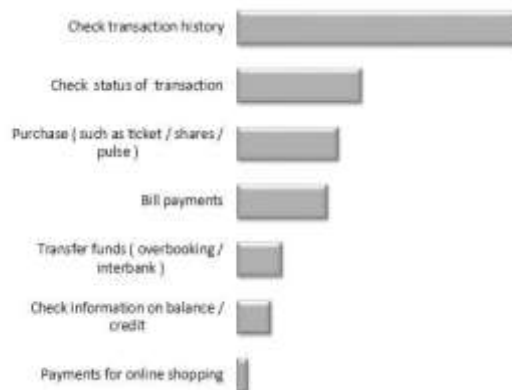
1. PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI).
2. PT Bank Mandiri Tbk (BMR)
3. PT Bank Negara Indonesia Tbk (BBNI)
4. PT Bank Central Asia Tbk (BBCA)

Pertumbuhan Internet Banking di Indonesia Retrieved from <https://sharingvision.com/2015/05/pertumbuhan-internet-banking-di-indonesia/>



Gambar 2. Nilai Transaksi I-banking di 4 bank besar Indonesia Pertumbuhan Internet Banking di Indonesia. (2015, May 15).

Menurut MarkPlus Insight Indonesia Consumer Profile 2015 penggunaan Internet banking masih pada penggunaan untuk aktifitas dasar untuk pembayaran online.



gambar 3. Aktifitas Internet Banking [5]

Faktor yang mempengaruhi kepercayaan awal konsumen terhadap perbankan Internet yaitu *Perceived security, perceived privacy, relative benefits, company reputation, usability website*, dan dukungan pemerintah. Perusahaan perbankan yang tertarik dengan perluasan layanan keuangan online di negara-negara berkembang harus meningkatkan strategi yang ada atau mengembangkan pendekatan baru yang memperhitungkan faktor-faktor ini. *Perceived privacy* dan dukungan pemerintah tidak berdampak pada niat untuk menggunakan layanan internet banking di Indonesia.[6]

Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *Internet Banking* (IB) di Indonesia menurut Fatimah dan Suyanto adalah [7]:

No. Item	Item
	Kinerja yang diharapkan (<i>Performance Expectancy</i>)
PE1	IB allows me to perform banking transactions to be faster

PE2	Internet banking allows to use my time more effectively and efficiently
PE3	Internet banking allows me to manage my finances more effectively
PE4	Internet banking is so useful for me
FC1	Advances in internet technology supports me in using internet banking
FC2	Speed of internet access is very important when using internet banking
SI2	I prefer to use internet banking instead of doing transact with a bank employee atthe bank
EE3	Easy for me to learn how to do available transaction on my internet bankingwebsites 0,769
EE4	I feel confidence using internet banking for transaction
<i>Trust</i>	
T1	I trust in using technology of internet banking
T2	I believe that internet banking will protect my privacy
T3	I trust internet banking just as I trust bank
T4	Using internet banking is financially secure
T5	I am not worry about secure from internet banking that I have used
EE1	Open the website of internet banking does not need much effort
EE2	Websites of internet banking has a clear procedure that easy to understand
<i>Social Influence</i>	
SI1	I got suggest to use internet banking from others (family, friends, partner)
SI3	I got suggest from people around me (family, friends, partner) to use internet for doing banking transaction

Variabel yang paling dominan dari masing-masing faktor adalah Internet banking memungkinkan efektifitas dan efisiensi waktu dari user (*Performance Expectancy*), keamanan dari internet banking yang digunakan (*Trust*) dan menyarankan untuk menggunakan internet banking dari orang lain seperti keluarga, teman, pasangan (*Social Influence*).

3.2 Dimensi penilaian internet Banking

Berdasarkan studi literatur dari penelitian-penelitian terdahulu diambil dari 17 dimensi kualitas layanan Internet Banking dan faktor-faktor yang mempengaruhi internet banking di indoensia, maka penulis menyusun dimensi untuk penilaian internet banking Indonesia menjadi 18 dimensi seperti pada tabel 3.

Tabel 3. 18 Dimensi penilaian Internet Banking di Indonesia

Kategori	Dimensi Penilaian	
Kualitas layanan produk perbankan	1	Ragam/ Variasi produk - Rentang produk (product range) - Fitur Produk (product features)
	2	Keandalan Layanan yang benar (<i>Correct service</i>) Menepati janji layanan (<i>Keep service promise</i>) Catatan yang akurat (<i>Accurate records</i>) Menepati janji seperti yang diiklankan (<i>Keep promise as advertised</i>)
Kualitas layanan nasabah (customer)	3	Responsiveness Prompt service Quickly solve problems Convinient service

	4	Competence Ability to solve problems Knowledge to answer questions	
	5	Courtesy Address complaints friendly Consistently courteous	
	6	Credibility Confidence in the bank's service Good reputation	
	7	Access Availability for help ATM access Phone access e-mail access account access when abroad	
	8	Communication Clear answer Informing customer of important information Availability of status of transactions	
	9	Understanding the customer Personal attention	
	10	Collaboration External collaboration Internal collaboration	
	11	Continuous improvement continuous improvement on online systems continuous improvement on banking products	
	Kualitas sistem daring (online systems)	12	Contents Information on products and services online Other information that customer needs
		13	Accuracy Accurate online transactions Errors in interface Errors in contents
		14	Ease of use Compatibility User friendly Easy log in Speed of responses Accessibility of the web site Function that customers need Easy navigation
15		Timeliness Up-to-date information	
16		Aesthetics Attractiveness of the website	
Pengaruh Sosial	17	Security Privacy Information transaction safety	
	18	Suggest from others (family, friends, partner, etc) to use I-banking	

3.4 Fitur Bank

4.1. Bank BCA

4.1.1 Layanan

Jenis layanan yang ada pada Internet banking BCA adalah:

Pembelian

- Voucher Isi Ulang
- PLN Prabayar
- PLN Prabayar Manual Advice
- Tiket
- Lainnya

Pembayaran

- Kartu Kredit
- Telepon
- Handphone
- Internet
- Asuransi
- Pinjaman
- Pajak
- Listrik/PLN
- Air/PAM
- Pendidikan
- BPJS
- Lainnya

Pembayaran e-commerce

Transfer Dana

- Daftar Rekening Tujuan
- Transfer ke Rek BCA
- Transfer ke Sakuku
- Transfer ke BCA Virtual Account
- Transfer ke Rek. Bank lain dalam negeri

Informasi Rekening

- Informasi Saldo
- Mutasi Rekening
- Deposito
- Tahapan Berjangka
- Rekening Dana Nasabah (RDN)
 - o Informasi Saldo RDN
 - o Mutasi RDN

e-statement

- Tahapan Berjangka
- Tabungan dan Giro

Informasi Kartu Kredit

- Informasi Salado
- Transaksi
- Tagihan

Informasi Kredit Konsumer

- Informasi Pinjaman
- Histori Pembayaran Pinjaman

Informasi Produk Investasi

Informasi Lainnya

- Informasi kurs

Status transaksi

Histori transaksi

Administrasi

e-mail

4.1.2 Keamanan

- Login
Untuk masuk kedalam sistem diperlukan user_id dan password
- Transaksi
Traksaksi dapat dilakukan dengan menggunakan token dan atau kode OTP yang akan dikirimkan ke nomer hp nasabah.



Gambar 4(a)



Gambar 4(b)

Gambar 4. Contoh Tampilan Antarmuka Sistem Keamanan Pada Bank BCA

4.2 Bank BNI

4.2.1 Layanan

Jenis layanan yang ada pada Internet banking BNI adalah:

Favorit

Rekening

- Saldo Rekening
- Mutasi Tabungan & Giro
- Mutasi Deposito & Tapenas
- Mutasi Pinjaman
- Mutasi Dana Pensiun

Transaksi

- Transfer antar Rek BNI
- Transfer Online Antar Bank
- Transfer RTGS
- Transfer Kliring
- Transfer ke Rk. Dana Pensiun
- Gunakan Template Transfer

Layanan Lainnya

- Email
- Inkuiri Fasilitas
- Pemohonan Layanan
- Simulasi

Profil

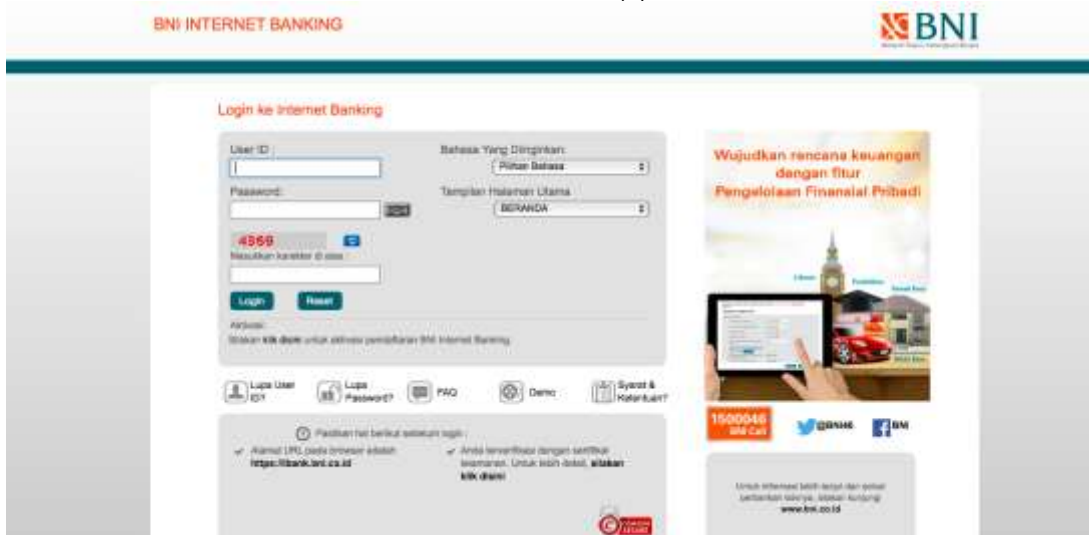
Pengelolaan Finansial Pribadi

4.2.2 Keamanan

- Login
Untuk masuk kedalam sistem diperlukan user_id dan password capcha
- Transaksi
Traksaksi dapat dilakukan dengan menggunakan token dan atau kode OTP yang akan dikirimkan ke nomer hp nasabah.



Gambar 5(a)



Gambar 5(b)

Gambar 5. Contoh Tampilan Antarmuka Sistem Keamanan Pada Bank BNI

4.3 Bank BRI

4.3.1 Layanan

Jenis layanan yang ada pada Internet banking BRI adalah:

Migrasi akun

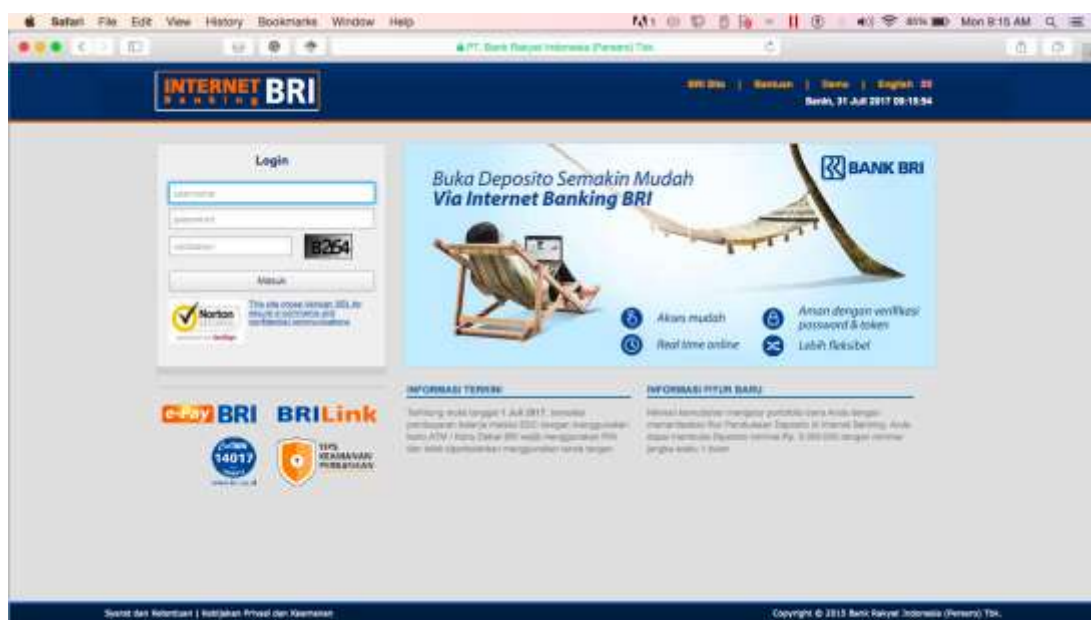
Pembukaan Deposito

Pencairan Deposito

Saldo Rekening
 Saldo Deposito
 Rincian Pinjaman
 Transfer Sesama BRI
 Transfer Bank Lain
 Transfer Terjadwal
 Pembayaran Telepon/Seluler
 Pembayaran Terjadwal
 Daftar BRI Mobile
 Catatan Aktivitas

4.3.2 Keamanan

- Login
 Untuk masuk kedalam sistem diperlukan user_id dan password capcha
- Transaksi
 Traksaksi dapat dilakukan dengan menggunakan token dan atau kode OTP yang akan dikirimkan ke nomer hp nasabah.



Gambar 6. Contoh Tampilan Antarmuka Sistem Keamanan Pada Bank BRI

4.4 Bank Mandiri

4.4.1 Layanan

Jenis layanan yang ada pada Internet banking Mandiri adalah:

Transfer dana

- Transefer antar rekening mandiri
- Transfer antar bank domestik
- Daftar transfer terjadwal

Pembayaran

- Telkom & telpon CDMA
- Telepon GSM
- Internet
- Kable TV
- Kartu Kredit
- Listrik
- Angsuran
- Asuransi

- Pendidikan
- Airlines
- Autodebit
- Lain-lain

Pembelian

Penempatan Deposito Berjangka

Informasi Rekening dan Kartu Kredit

Fasilitas Layanan

Informasi Aktivasi Internet Banking

Fungsi Administrasi

Personalisasi

4.4.2 Keamanan

- Login
Untuk masuk kedalam sistem diperlukan user_id dan password
- Transaksi
Traksaksi dapat dilakukan dengan menggunakan token dan atau kode OTP yang akan dikirimkan ke nomer hp nasabah.



Gambar 7. Contoh Tampilan Antarmuka Sistem Keamanan Pada Bank Mandiri

4.5 Dimensi Penilaian vs Fitur Bank

I-BANKING DIMENSIONS		BCA	BNI	BRI	MANDIRI
Banking service product quality		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Product variety/diverse features				
	Product range	✓	✓	✓	✓
	Product features	✓	✓	✓	✓
Customer service quality					
1	Reliability				
	Correct service	✓	✓	✓	✓
	Keep service promise	✓	✓	✓	✓
	Accurate records	✓	✓	✓	✓

	Keep promise as advertised	✓	✓	✓	✓
2	Responsiveness				
	Prompt service	✓	✓	✓	✓
	Quickly solve problems	✓	✓	✓	✓
	Convenient service	✓	✓	✓	✓
3	Competence				
	Ability to solve problems	✓	✓	✓	✓
	Knowledge to answer questions	✓	✓	✓	✓
4	Courtesy				
	Address complaints friendly	✓	✓	✓	✓
	Consistently courteous	✓	✓	✓	✓
5	Credibility				
	Confidence in the bank's service	✓	✓	✓	✓
	Good reputation	✓	✓	✓	✓
6	Access				
	Availability for help	✓	✓	✓	✓
	ATM access	✓	✓	✓	✓
	Phone access	✓	✓	✓	✓
	e-mail access	✓	✓	✓	✓
	account access when abroad	✓	✓	✓	✓
7	Communication				
	Clear answer	✓	✓	✓	✓
	Informing customer of important information	✓	✓	✓	✓
	Availability of status of transactions	✓	✓	✓	✓
8	Understanding the customer				
	Personal attention	✓	✓	✓	✓
9	Collaboration				
	External collaboration	✓	✓	✓	✓
	Internal collaboration	✓	✓	✓	✓
10	Continuous improvement				
	continuous improvement on online systems	✓	✓	✓	✓
	continuous improvement on banking products	✓	✓	✓	✓
	Online systems quality				
1	Contents				
	Information on products and services online	✓	✓	✓	✓
	Other information that customer needs	✓	✓	✓	✓
2	Accuracy				
	Accurate online transactions	✓	✓	✓	✓
	Errors in interface	✓	✓	✓	✓
	Errors in contents	✓	✓	✓	✓
3	Ease of use				

	Compatibility	✓	✓	✓	✓
	User friendly	✓	✓	✓	✓
	Easy log in	✓	✓	✓	✓
	Speed of reponses	✓	✓	✓	✓
	Accessibility of the web site	✓	✓	✓	✓
	Function that customers need	✓	✓	✓	✓
	Easy navigation	✓	✓	✓	✓
4	Timelines				
	Up-to-date informatioan	✓	✓	✓	✓
5	Aesthetics				
	Attractiveness of the website	✓	✓	✓	✓
6	Security				
	Privacy	✓	✓	✓	✓
	Information transaction safety	✓	✓	✓	✓
	Social Influence				
1	Suggest from others (family, friends, partner, etc) to use I-banking	✓	✓	✓	✓

4. Kesimpulan dan Rekomendasi

Layanan Internet Perbankan pada bank yang menjadi objek penelitian secara umum memiliki fitur yang hampir sama. Untuk Internet Perbankan di Indonesia dimensi pengukuran layanan ditambahkan dengan dimensi pengaruh sosial.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan kesimpulan bahwa dimensi penilaian i-banking yang cocok diterapkan di Indonesia perlu menambahkan 1 dimensi tambahan sehingga menjadi 18 dimensi.

Penelitian ini perlu dilanjutkan dengan pengumpulan kuisisioner dari para pengguna internet banking di keempat Bank sehingga dapat dilihat dan dipetakan kualitas layanan perbankan di Indonesia.

Referensi

- [1] P. KOMINFO (2016). "Pengguna Internet Indonesia Nomor Enam Dunia," *Website Resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI*. [Online]. Available: https://kominform.go.id:443/content/detail/4286/pengguna-internet-indonesia-nomor-enam-dunia/0/sorotan_media. [Accessed: 11-Oct-2016].
- [2] Anonim (2015). "Pertumbuhan Internet Banking di Indonesia," *SHARINGVISION*, 15-May-2015. .
- [3] J. Claessens, V. Dem, D. De Cock, B. Preneel, and J. Vandewalle, (2002) "On the Security of Today's Online Electronic Banking Systems," *Comput. Secur.*, vol. 21(3), pp. 253–265
- [4] K. Furst, W. W. Lang, and D. E. Nolle, (200). "Internet Banking: Developments and Prospects," Social Science Research Network, Rochester, NY, SSRN Scholarly Paper ID 1988503
- [5] Anonim, (2017). "Article - Internet banking still being used for basic activities as users shy from online payments." [Online]. Available: <http://markplusinsight.com/article/detail/119/internet-banking-still-being-used-for-basic-activities-as-users-shy-from-online-payments->. [Accessed: 27-Jul-2017].
- [6] A. Susanto, H. Lee, H. Zo, and A. P. Ciganek, (2013). "User acceptance of Internet banking in Indonesia: initial trust formation," *Inf. Dev.*, vol. 29(4), pp. 309–322.
- [7] E. O. Fatimah and A. Suyanto, (2016). "Analysis Factors of Using Internet Banking in Indonesia," *Manag. Organ. Stud.*, vol. 3(2).