

## **Pemanfaatan Internet Terhadap Perkembangan Industri Perbankan Pada Bank BCA**

Ibnu Khairul Rachadika<sup>1</sup>, Muhammad Irwan Padli Nasution<sup>2</sup>

Program Studi Perbankan Syariah

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

[ibnukhairulrachadika@gmail.com](mailto:ibnukhairulrachadika@gmail.com) , [irwannst@uinsu.ac.id](mailto:irwannst@uinsu.ac.id)

### **Abstract**

This paper is entitled "Utilizing the Internet Against the Development of the Banking Industry in Islamic Banks". The purpose of this research is to find out the benefits of the internet in the development of the banking industry at Bank BCA. The research method used in the preparation of this journal is the method of library research (Library Research) or from the existing literature, as well as articles and writers can conclude, that the business strategy in banking by utilizing internet banking is one of the strategies used by the banking industry to compete. The increasing number of internet users in Indonesia and the increasing number of customers from year to year, allows banks to make innovations to facilitate customers in making payment transactions and sending money between customers and between banks. The services contained in e-banking are Online Banking (Online Banking) and Mobile Banking.

**Keywords:** Business Strategy, E-banking, Online Banking, Mobile Banking

### Abstrak

Paper ini berjudul "Pemanfaatan Internet Terhadap Perkembangan Industri Perbankan Pada Bank Syariah". Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaat internet pada perkembangan industri perbankan pada Bank BCA. Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan jurnal ini adalah metode penelitian kepustakaan (Library Research) atau dari bahan literatur-literatur yang ada, serta artikel-artikel dan dapat penulis simpulkan, bahwa strategi bisnis pada perbankan dengan memanfaatkan internet banking menjadi salah satu strategi yang digunakan oleh industri perbankan untuk bersaing. Semakin meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia dan meningkatnya jumlah nasabah dari tahun ke tahun, memungkinkan perbankan untuk melakukan inovasi-inovasi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran maupun pengiriman uang antar nasabah maupun antar bank..Layanan yang terdapat pada e-banking ialah Perbankan Daring (Online Banking) dan Perbankan bergerak (mobile banking).

**Kata Kunci:** Strategi Bisnis, E-banking, Online Banking, Mobile Banking

## 1. PENDAHULUAN

Internet Banking pada dasarnya merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu Internet dan Banking (bank). Interconnected Network (Internet) adalah sistem jaringan yang menghubungkan tiap-tiap komputer secara global di seluruh penjuru dunia. Koneksi yang menghubungkan masing-masing komputer tersebut memiliki standar yang digunakan yang disebut Internet Protocol Suite disingkat dengan TCP/IP.

Menurut Bank Indonesia, Internet banking merupakan salah satu layanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Jenis kegiatan internet banking dibedakan menjadi tiga yaitu:

Informational Internet Banking yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (execution of transaction).

Communicative Internet Banking yaitu pelayanan jasa Bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi.

Transactional Internet Banking yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking dan melakukan eksekusi transaksi.

Menurut Khairy Mahdi menyatakan internet banking merupakan pemanfaatan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Selain itu bentuk transaksi yang dilakukan bersifat maya atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan.

Internet banking pertama kali muncul di Amerika Serikat pada pertengahan tahun 1990-an, dimana lembaga keuangan di Amerika Serikat memperkenalkan dan mempromosikan internet banking untuk menyediakan layanan perbankan yang lebih baik.

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan pepar ini adalah metode penelitian kepustakaan (Library Research) atau dari bahan literatur-literatur yang ada, serta artikel-artikel yang ada.

### 3. TINJAUAN TEORITIS

Strategi Bisnis Perbankan adalah salah satu yang menjadi kunci keberhasilan sebuah bank untuk bisa terus ikut dalam persaingan global yang terus memanas dan menjadikan bank harus bergerak dinamis memadankan diri diantara gerakan persaingan yang juga semakin ketat. Strategi bisnis ini jika mengalami kegagalan akan menjadikan sebuah bank kehilangan kesempatan untuk mengembangkan bisnis & melebarkan sayapnya, kehilangan kesempatan buat berinvestasi & mendapatkan keuntungan yang lebih besar lagi, kehilangan kepercayaan mulai pelanggan, bahkan juga kadang bisa menghambat jalannya aktivitas perbankan dalam jangka panjang. Oleh sebab itulah, strategi bisnis harus disusun dan direncanakan dengan baik sesampai bisa menutupi kekurangan yang ada dengan strategi bisnis yang tepat & baik dalam menjalankan pelaksanaannya. Untuk menilai baik atau tidaknya suatu strategi, tentu saja diperlukan beberapa hal yang menjadi tolok ukur atau pembanding. padahal dalam teorinya, ada banyak sekali proses yang digunakan untuk bisa menilai suatu strategi sudah baik atau belum. Salah satu yang banyak digunakan dan memang sudah cukup dikenal keefektivannya adalah teori mulai Rumelt yang memperkenalkan tentang konsonan, keuntungan, feasibility, & konsistensi.

- Teori yang ke-1, yaitu konsonan, adalah kemampuan agar bisa melihat peluang bisnis sekarang & di masa depan, memperkirakan kira-kira masalah apa yang akan banyak terjadi di masa yang akan datang. Misalnya bank yang menawarkan asuransi kesehatan & pendidikan untuk seluruh keluarga dengan pola cicilan yang murah. Hal ini tentu saja tidak cuma menjangkau kalangan atas saja untuk memanfaatkan & menggunakan asuransi, bahkan pun bisa menjangkau & memperluas pangsa pasar di kalangan middle. dan juga seiring dengan majunya pendidikan, masyarakat lebih semakin sadar dengan pentingnya asuransi sampai di masa yang akan datang, asuransi akan menjadi hal yang banyak dicari.

- Teori yang ke-2 adalah keuntungan. Pada teori yang kedua ini akan memanfaatkan kemampuan manajemen perbankan sebisa mungkin meminimalisir kelemahan atau kerugian perusahaan & memaksimalkan keuntungan. Salah satu contohnya dengan memberikan kredit yang seluas-luasnya kepada peserta kredit mikro mengingat sebagian besar mulai masyarakat Indonesia ini adalah masyarakat dengan golongan pembiasaan menengah ke bawah. Oleh sebabnya, kredit mikro ini akan menjadi sangat penting & juga bisa dimanfaatkan untuk mendapatkan nasabah lebih banyak juga.
- Teori ke-3, feasibility adalah kemampuan bank untuk bisa berubah dengan baik dan focus ke satu hal yang memang menjadi highlight mulai bank tersebut. padahal yang keempat adalah konsistensi, adalah bagaimana strategi bisnis bank bisa diimplementasikan dengan baik.

#### **4. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Menurut Duta (2011) Internet banking menjadi salah satu strategi yang digunakan oleh industri perbankan untuk bersaing. Semakin meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia dan meningkatnya jumlah nasabah dari tahun ke tahun, memungkinkan perbankan untuk melakukan inovasi-inovasi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran maupun pengiriman uang antar nasabah maupun antar bank. Inovasi pelayanan perbankan melalui internet banking diharapkan dapat menekan biaya transaksi dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank.

Bagi pihak bank internet banking memberikan banyak keuntungan. Dahulu sebuah bank harus memiliki beberapa kantor cabang untuk beroperasi di berbagai tempat. Usaha ini memerlukan biaya yang tidak kecil. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, muncul teknologi internet banking dan phone banking yang dengan menggunakan teknologi tersebut mulai menghilangkan batas fisik, batas ruang dan waktu. Layanan perbankan dapat diakses dari mana saja di seluruh Indonesia, dan bahkan dari seluruh dunia.

Internet banking dapat digunakan untuk bermacam-macam transaksi online beberapa diantaranya yaitu:

- Untuk mengecek saldo rekening dan history transaksi bank
- Membayar macam-macam tagihan
- Transfer antar account

Pada tahun 2013, 95.5% transaksi di Indonesia dilakukan secara cash (Bank Indonesia, 2013). Sampai dengan tahun 2014, transaksi secara cash masih mendominasi (KPMG, 2017). Walaupun demikian, sesuai survey mengenai penetrasi dan perilaku pengguna internet di Indonesia yang diadakan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet di Indonesia) pada tahun 2016, terdapat potensi pertumbuhan transaksi digital dari kelompok masyarakat pengguna internet dan telepon selular terutama mahasiswa dan pelajar. Sebanyak 132.7 juta jiwa penduduk Indonesia (atau 51% dari total jumlah penduduk) telah mengakses internet.

Sebanyak 71.6% pengguna internet merupakan penduduk berusia produktif atau usia kerja (25-54 tahun). Terkait dengan aktivitas transaksi online, sebanyak 70.4% pengguna internet merasa yakin dan aman untuk melakukan transaksi perbankan secara online dan sebanyak 49% dari pengguna internet sudah melakukan pembayaran dengan memanfaatkan fasilitas digital banking seperti ATM, internet banking, kartu kredit, SMS banking, dan e-money. Sebagian besar pengguna internet mengakses internet melalui telepon selular dan computer dengan penetrasi pengguna internet terbesar adalah pada kelompok mahasiswa (89.7%) dan pelajar (69.8%).

Manfaat pertama yang paling terasa ialah penggunaan internet banking. Internet banking merupakan salah satu inovasi perbankan di bidang internet yang sangat bermanfaat dan juga berguna bagi para nasabah.

Dengan bermunculannya online shop dan juga e – commerce yang mendunia, maka penggunaan internet banking sudah sangat populer. Berikut ini adalah beberapa kelebihan internet banking : Mudah dalam melakukan transaksi

transfer, pengecekan saldo, mutasi, dan pembayaran melalui ATM, tidak perlu repot mencari ATM terdekat, ataupun mengantri di teller, dan response time yang cepat, sehingga meningkatkan efektivitas waktu.

Saat ini, hampir setiap bank, baik swasta maupun BUMN yang besar memiliki fasilitas internet banking ini untuk membantu memberikan kenyamanan nasabahnya dalam melakukan transaksi secara elektronik tanpa perlu repot mengantri di ATM ataupun di teller.

Sementara itu perkembangan mesin ATM di Indonesia selama 3 tahun terakhir ini terbilang fluktuatif dibandingkan dengan 5 tahun kebelakang. Sementara itu, menurut data Bank Indonesia (BI), jumlah mesin ATM juga hanya tumbuh tipis. Terhitung Juli 2017, jumlah ATM yang tersebar sebanyak 103.953 unit mesin, jumlah ini hanya bertambah 0,51% dibandingkan posisi pada akhir tahun lalu .

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan juga keunggulan smartphone yang makin berkembang, perbankan mencoba untuk mengikuti perkembangan teknologi itu pula. Langkah pertama yang dilakukan perbankan untuk mengimbangi perkembangan teknologi ialah dengan mengeluarkan jasa sms banking. Meskipun terdengar kuno, fasilitas dari perbankan ini sempat menjadi salah satu solusi untuk mengirim uang dan melakukan pembayaran di wilayah yang jauh dari mesin atm.

Selain itu ada internet banking yang memudahkan para nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi mulai dari pengecekan saldo hingga membayar tagihan bulanan. Dengan internet banking bias melakukan berbagai transaksi perbankan di berbagai penjuru dunia tanpa terikat waktu dan hanya membutuhkan koneksi internet. Setelah smartphone semakin mudah untuk dimiliki, berbagai bank mulai melirik aplikasi m-banking. Dibandingkan dengan sms banking dan juga internet banking, m-banking lebih diminati para nasabah. Mereka biasa menggunakan fasilitas m-banking dengan sangat mudah untuk menyelesaikan segala transaksi perbankan.

Perkembangan pengguna e-banking di Indonesia sendiri cukup pesat. Otoritas Jasa Keuangan mengungkapkan secara data dan pengguna e-banking cukup meyakinkan. Di mana jumlah pengguna e-banking (SMS banking, phone banking, mobile banking, dan internet banking) meningkat menjadi 270%, dari 13,6 juta nasabah pada tahun 2012 meningkat menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Sementara jumlah transaksi pengguna e-banking meningkat 169%, dari 150,8 juta transaksi pada tahun 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada tahun 2016. Perkembangan perbankan 3 hingga 5 tahun terakhir ini memang didominasi oleh perkembangan teknologi perbankan menyusul perkembangan digital ekonomi, perbankan semakin memanjakan para nasabahnya dengan melakukan berbagai inovasi agar nasabah dapat melakukan transaksi keuangan tanpa harus kehilangan waktu berlebih.

Di Indonesia pada awal tahun 2016 pengguna internet berjumlah 88,1 juta jiwa dan bertambah sebesar 51 % menjadi 132,7 juta jiwa. 69 % diantara pengguna internet tersebut mengakses internet menggunakan handphone genggam mereka. Dengan jumlah yang sangat besar ini, peluang usaha di dunia digital akan semakin berkembang termasuk dunia usaha perbankan di era digital ekonomi.

### **Strategi Bisnis Pemanfaatan Internet Terhadap Perkembangan Bank BCA**

Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam segala aspek kehidupan kita. Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat di akses melalui media, melainkan juga dapat di gunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Bank BCA mulai memasuki dunia maya yaitu internet banking atau yang lebih di kenal dengan e-Banking, yang merupakan bentuk layanan perbankan secara elektronik melalui media internet. e- Banking pada BCA dasarnya merupakan suatu kontak transaksi perbankan antara pihak bank dan nasabah dengan menggunakan media internet. Banyaknya layanan perbankan elektronik yang

disediakan BCA dalam mempermudah para nasabah saat melakukan transaksi perbankan secara cepat, mudah, dan aman seperti:

a. ATM BCA

ATM BCA kini semakin efisien. Untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dan untuk menghindari antrian panjang, sekarang terdapat beberapa jenis ATM BCA diantaranya: ATM BCA Multifungsi, ATM BCA Tarik Tunai, ATM BCA Non-Tunai, dan ATM BCA Setoran Tunai/Cash Deposit Machine.

b. Debit BCA

Lewat kartu papor BCA, BCA menawarkan suatu bentuk kenyamanan dan kemudahan hidup bagi nasabah Tabungan Tahapan BCA, Tapres, dan giro rupiah perorangan. Selain berfungsi sebagai kartu ATM BCA, kartu Paspur BCA dapat digunakan sebagai kartu debit untuk transaksi pembayaran pada saat berbelanja tanpa harus menggunakan uang tunai di puluhan ribu merchant yang bertanda DebitBCA di seluruh Indonesia. Adapun keuntungan berbelanja dengan debit BCA yaitu: lebih praktis karena tidak perlu membawa uang tunai untuk belanja, lebih mudah karena tidak perlu direpotkan dengan uang receh, lebih aman karena mengurangi resiko karena membawa uang banyak dan Kartu Paspur BCA dilindungi oleh PIN yang hanya diketahui oleh nasabah.

c. Tunai BCA

Sambil belanja sekaligus tarik tunai lewat kartu paspor BCA, BCA menawarkan suatu bentuk kenyamanan dan kemudahan hidup bagi nasabah tabungan ( Tahapan BCA, Tapres) dan giro rupiah perorangan. selain berfungsi sebagai kartu ATM BCA, kartu paspor BCA juga dapat digunakan sebagai kartu Tunai untuk transaksi ambil tunai pada saat berbelanja di puluhan ribu merchant yang bertanda Tunai BCA di seluruh Indonesia. Keuntungan bagi nasabah menggunakan Tunai BCA yaitu: hemat waktu karena tidak perlu antri di bank atau di ATM, praktis dan nyaman karena sambil belanja bisa ambil uang tunai dan tanpa dikenakan biaya tambahan.

d. Flazz BCA

Merupakan alat pembayaran multifungsi tercepat pertama di Indonesia untuk kenyamanan bertransaksi. Menggunakan teknologi chip dan RFID (Radio Frequency Identification), kartu Flazz pantas untuk disebut sebagai kartu prabayar multifungsi dengan teknologi terkini, otorisasi transaksi pembayaran di chip di kartu Flazz itu sendiri. Pengisian ulang saldo (top up) pun mudah, cukup membawa Kartu Paspur ke ATM Non-Tunai BCA serta merchant-merchant berlogo Flazz isi ulang dan stand penjualan Flazz di mall terkemuka. Minimum top-up Rp 100.000 dan maksimum saldo yang dapat tersimpan di kartu maksimum Rp 1.000.000. Kartu Flazz menawarkan kecepatan, kemudahan, kepraktisan bertransaksi. Cepat, karena transaksi pembayaran diselesaikan dalam hitungan detik. Mudah, karena tidak perlu menginput PIN. Praktis, karena tidak perlu menyimpan uang receh. Selain itu murah karena tanpa biaya transaksi. Kemudahan bagi merchant, tidak perlu sedia uang kembalian, mempercepat 7 layanan karena tidak perlu mengecek keaslian uang dan menghitung uang saat bertransaksi, juga tidak perlu menyimpan bentuk fisik uang.

e. BCA By Phone

Merupakan produk perbankan elektronik yang disediakan membantu nasabah untuk dapat menerima layanan informasi perbankan dan melakukan transaksi finansial non tunai melalui pesawat telepon (touch tone atau handphone). BCA by phone merupakan layanan perbankan yang praktis karena nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan melalui pesawat telepon tanpa harus datang ke bank atau ATM BCA, user friendly karena rekaman instruksi-instruksi yang mudah diikuti akan menuntun nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan, nyaman karena nasabah dapat langsung menuju layanan yang dikehendaki, tanpa harus menunggu dan mendengar semua instruksi selesai, dan aman karena BCA by phone dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis, yaitu Personal Identification Number (PIN) dan

KeyBCA. KeyBCA harus dipergunakan jika nasabah bertransaksi finansial seperti transfer antar rekening di BCA, pembayaran tagihan ataupun pembelian pulsa isi ulang.KeyBCA, alat pngaman tambahan berfungsi menghasilkan password yang selalu berganti setiap kali nasabah melaukan transaksi finansial sehingga transaksi nasabah lebih aman.

f. Mobile BCA (m-BCA)

Dengan layanan ini nasabah serasa memiliki ATM BCA dalam genggam tangan (kecuali untuk penarikan tunai).Berbagai transaksi perbankan dapat dilakukan nasabah melalui ponselnya, seperti semudah bertransaksi di ATM BCA. Transaksi yang dapat dilakukan dengan m-BCA yaitu: m-Info, m-Transfer, m-Payment, m-Commerce, dan m-Admin. Keuntungan dan kenyamanan bertransaksi melalui m-BCA, merupakan layanan perbankan yang mudah, praktis, aman dan user friendly.Mudah, nasabah dapat bertransaksi dengan menu yang ada, dan tidak perlu memiliki keterampilan khusus untuk menggunakannya.Praktis, nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melauai ponsel kapan saja dan dimana saja.Aman, m-BCA dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal. Selain menggunakan PIN yang dipilih sendiri dan nomor ponsel yang nasabah daftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan di encrypt (diacak) untuk menjamin keamanan transaksi nasabah. User friendly, menu m-BCA dirancang sedemikian rupa sehingga mudah diguakan oleh siapa saja.Nasabah perlu memilih jenis transaksi dari menu yang sudah tersedia, sehingga tidak perlu mengingat/menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.Nyaman, melaui m-BCA nasabah seperti memiliki TM BCA pribadi dalam genggam tangan nasabah, karena berbagai transaksi yang dapat dilakukan di ATM BCA dapat dilakukan melalui m-BCA (kecuali penarikan tunai).

g. SMS BCA

SMS BCA adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon seluler atau handphone dengan menggunakan media SMS (Short Message Services).Keuntungan

menggunakan SMS BCA yaitu begitu mudah untuk mendaftarkan nomor ponsel hanya perlu datang ke ATM BCA dimana saja, dan tidak perlu memiliki keterampilan khusus untuk menggunakannya. Dengan mengetik perintah (isi sms) dan mengirimkan ke 8 nomor tertentu, maka jawaban akan diterima dalam bentuk sms yang dapat nasabah simpan dan telepon genggam nasabah. Dengan praktis, nasabah dapat memperoleh informasi perbankan langsung melalui ponsel kapan saja dan dimana saja. Apapun jenis ponsel nasabah, dapat menggunakan SMS BCA, tanpa perlu ganti SIM card dan nasabah akan nyaman melalui SMS BCA karena tidak perlu lagi mengantri di ATM, atau datang ke cabang BCA untuk sekedar cek saldo atau cek mutasi rekening.

## 5. KESIMPULAN

Penulis dapat simpulkan bahwa internet banking merupakan salah satu layanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Internet banking pertama kali muncul di Amerika Serikat pada pertengahan tahun 1990-an, dimana lembaga keuangan di Amerika Serikat memperkenalkan dan mempromosikan internet banking untuk menyediakan layanan perbankan yang lebih baik.

Salah satu strategi yang digunakan oleh industri perbankan untuk bersaing. Semakin meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia dan meningkatnya jumlah nasabah dari tahun ke tahun, memungkinkan perbankan untuk melakukan inovasi-inovasi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran maupun pengiriman uang antar nasabah maupun antar bank.

Bank BCA mulai memasuki dunia maya yaitu internet banking atau yang lebih di kenal dengan e-Banking, yang merupakan bentuk layanan perbankan secara elektronik melalui media internet. e-Banking pada BCA dasarnya merupakan suatu kontak transaksi perbankan antara pihak bank dan nasabah dengan menggunakan media internet. Banyaknya layanan perbankan elektronik yang

disediakan BCA dalam mempermudah para nasabah saat melakukan transaksi perbankan secara cepat, mudah, dan aman.

## 6. SARAN

Saran dari penulis diharapkan transaksi yang ditawarkan oleh bank semakin berkembang sesuai kebutuhan setiap nasabah, karena internet banking adalah customer based sehingga pangsa pasar yang dilayani diharapkan akan semakin luas.

Nasabah bank di Indonesia masih banyak yang menggunakan internet banking hanya sekedar melihat saldo, oleh sebab itu bank perlu meningkatkan strategi agar semakin banyak nasabah yang menggunakan internet dengan tujuan agar value yang diberikan nasabah bank semakin tinggi.

Transaksi e-payment dapat lebih dikembangkan dalam aktivitas bisnis sehingga nasabah bank benar-benar merasakan manfaat internet banking ini. Suatu produk atau jasa mungkin sudah tersedia untuk beberapa waktu, tetapi yang penting bagi bank adalah memahami perilaku konsumen belajar tentang produk untuk pertama kalinya dan memutuskan apakah akan mengadopsinya, karena fasilitas internet banking tergolong baru bagi masyarakat. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang bias mempengaruhi konsumen menggunakan fasilitas yang telah disediakan bank, diharapkan mampu memberikan nilai tambah yang maksimal bagi konsumen, pada akhirnya memberikan keunggulan bersaing (competitive advantage) bagi perusahaan.

### **Datar Pustaka**

Antasari S, Arga, Kertahadi, Riyadi. (2013). Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang). Jurnal Administrasi Bisnis, 1(2),1-9.

Respati, H. (2008). Pengendalian Teknologi Informasi Bank Pada Era Cyber Banking. Jurnal Ekonomi Modernisasi, 4(3), 240-248.

<https://dosenit.com/jaringan-komputer/internet/manfaat-internet-bagi-perbankan>

(diakses pada tanggal 25 Desember 2019 Pukul 09.32)

<https://www.alinea.id/bisnis/strategi-dan-dampak-transformasi-perbankan-di-era-digital-b1Xqe9pw6> (diakses pada tanggal 03 Januari 2020 Pukul 22.24)