

ABSTRAK

Internet Banking Mandiri merupakan saluran distribusi Bank Mandiri untuk memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses rekening melalui jaringan internet. Transaksi melalui jaringan internet, menyebabkan nasabah dan bank tidak bersentuhan secara fisik, sehingga diperlukan *trust*. Oleh karena itu, Bank Mandiri perlu menumbuhkan *trust* nasabah untuk meningkatkan penggunaan layanan Internet Banking Mandiri.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *trust* dari nasabah Internet Banking Mandiri di Bandung untuk perbaikan terhadap layanan Internet Banking Mandiri. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, *shared value*, *communication*, *opportunistic behavior*, dan *traditional bank attributes*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 135 nasabah.

Berdasarkan hasil analisis terhadap *trust* nasabah Internet Banking Mandiri di Bandung, diketahui urutan variabel yang mempengaruhi *trust*, yaitu *opportunistic behavior*, *communication*, *shared value*, dan *traditional bank attributes*. Berdasarkan diagram tingkat kepentingan dan tingkat kinerja aktual, didapatkan hasil bahwa Internet Banking Mandiri belum dapat menghasilkan kinerja aktual yang sesuai dengan harapan nasabah. Dengan demikian, perlu dilakukan perbaikan berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhi *trust* nasabah Internet Banking Mandiri.

Perumusan program rekomendasi disusun guna meningkatkan layanan Internet Banking Mandiri. Program rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan pihak Bank Mandiri serta melakukan *benchmark* program relevan di perusahaan lain. Adapun rekomendasi program yang diunggulkan lebih mengutamakan keamanan sistem Internet Banking Mandiri dengan adanya SMS OTP dan *transaction alert* serta komunikasi antara *website* dengan nasabah, melalui tersedianya program *demo flash* yang diberikan oleh Bank Mandiri.

Kata kunci : Internet Banking Mandiri, *trust*