

ABSTRAKSI

Keunggulan bersaing pada dasarnya tumbuh dari nilai atau manfaat yang dapat diciptakan perusahaan bagi para pembelinya yang lebih dari biaya yang harus dikeluarkan perusahaan untuk menciptakannya. Bank Mandiri merupakan salah satu Bank di Indonesia yang memiliki nama terpercaya di masyarakat Indonesia dan mengedepankan akan teknologi internet banking, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu adanya penentuan aspek perilaku dan interaksi dalam dunia pelanggan memberikan suatu perkembangan online banking yang dapat diterima.

Penggunaan internet banking membuat efisiensi bank meningkat karena bank tidak perlu membangun jumlah jaringan fisik yang banyak dan menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar untuk operasional di cabang. penggunaan teknologi ini tentunya berpengaruh dalam kepercayaan masyarakat untuk menggunakan sistem, menciptakan suatu persepsi bersikap menerima teknologi tersebut dan merasakan bahwa sistem tersebut baik atau jelek, hal ini kemudian membentuk suatu minat persepsi untuk menggunakannya atau tidak menggunakannya.

Kebijakan yang perlu dilakukan oleh manajemen Bank Mandiri dengan mengedepankan penyajian informasi berimbang serta hubungan antar nasabah dan bank.

Kata Kunci: internet banking, keunggulan bersaing, efisiensi biaya