

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi dari tahun ke tahun akan semakin meningkat dengan menghadirkan layanan terkini mengikuti tren dan kemajuan teknologi terkini. Adanya perkembangan ilmu teknologi timbullah inovasi yang dinamakan *intrenet banking*. *Internet banking* merupakan jasa perbankan yang ditawarkan kepada nasabah untuk dapat melakukan transaksi seperti cek saldo rekening, transfer antar cabang, pembayaran tagihan. Maksudnya nasabah tidak harus mendatangi gedung bank untuk melakukan transaksi.

Resiko yang muncul dari *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya adalah banyaknya nasabah yang tidak dapat mengakses sehingga akan mempengaruhi transaksi perbankan dan kepercayaan nasabah yang diberikan kepada Bank Mandiri di Surabaya. Seperti informasi yang terdapat di [berita.suaramerdeka.com](http://berita.suaramerdeka.com) nasabah mengalami masalah saat melakukan transaksi *internet banking* melalui website Bank Mandiri. Masalah yang muncul adalah troublenya website Bank Mandiri sehingga nasabah harus berulang kali memasukkan *username* dan *passwordinternet banking* ini dapat mempengaruhi nasabah dalam bertransaksi dan menurunnya tingkat kepercayaan nasabah dalam memakai fasilitas *internet banking* yang diberikan oleh Bank Mandiri.

Bank Mandiri belum sepenuhnya membawa dan menarik nasabah untuk menggunakan fasilitas *internet banking*. Survey dari TOP Brand Award produk *internet banking* Bank Mandiri yang ada pada tabel berikut.

Tabel 1.1  
BANK DENGAN TOP BRAND AWARD DALAM KATEGORI  
INTERNET BANKING 2014 DAN 2015 DI INDONESIA

Merek	2014	2015
Klik BCA	53,7 %	60,2 %
<i>Internet banking</i> Mandiri	20,2 %	16,9 %
<i>Internet banking</i> BRI	10,6 %	11,5 %
BNI <i>internet banking</i>	9,6 %	8,5 %

Sumber : (<http://www.topbrand-award.com/>)

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa pengguna *internet banking* Mandiri mengalami penurunan. Secara persentase *internet banking* Mandiri pada tahun 2014 mencapai 20,2 % dan mengalami penurunan peringkat sebesar 3,3 % pada tahun 2015 hanya 16,9 %.

Penelitian ini sudah dilakukan oleh penelitian terdahulu namun, dari dua hasil penelitian berbeda. Penelitian pertama tentang faktor mengganggu adopsi *internet banking* antara pelajar dewasa yang terdapat adopsi *internet banking* terhadap persepsi kegunaan, kemudahan pengguna, kesesuaian, inovasi, kredibilitas dirasakan, kemampuan diuji coba. Penelitian kedua tentang faktor yang mempengaruhi adopsi *internet banking* antara dewasa mudah yang terdapat adopsi *internet banking* terhadap kemudahan pengguna, persepsi kegunaan, keunggulan relatif, kepercayaan diri, kredibilitas dirasakan, kemampuan diuji coba. Pada dua jurnal ini peneliti akan mengambil variabel inovasi, kesesuaian, keunggulan relatif, persepsi kegunaan.

Faktor-faktor seperti inovasi, kesesuaian, keunggulan relatif, persepsi kegunaan sangat berpengaruh terhadap adopsi *internet banking*. Inovasi dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan *internet banking*, kesesuaian nasabah dalam menggunakan *internet banking* dapat dilihat dari inovasi *internet banking*, keunggulan relatif diharapkan dapat memudahkan para nasabah untuk melakukan transaksi dengan mengadopsi *internet banking*. Persepsi kegunaan dapat dilihat sejauh mana kemampuan *internet banking* memberikan kemudahan dalam bertansaksi.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti “PENGARUH INOVASI, KESESUAIAN, KEUNGGULAN RELATIF DAN PERSEPSI KEGUNAAN TERHADAP ADOPSI *INTERNET BANKING* BAGI NASABAH BANK MANDIRI DI SURABAYA “

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas maka dapat diidentifikasi masalah yang muncul adalah :

1. Apakah inovasi berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* nasabah Bank Mandiri di Surabaya ?
2. Apakah kesesuaian berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* nasabah Bank Mandiri di Surabaya ?
3. Apakah keunggulan relatif berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* nasabah Bank Mandiri di Surabaya ?
4. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* nasabah Bank Mandiri di Surabaya ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah diatas maka dapat disimpulkan tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh signifikan inovasi terhadap adopsi *internet banking* nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh signifikan kesesuaian terhadap adopsi *internet banking* nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh signifikan keunggulan relatif terhadap adopsi *internet banking* nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh signifikan persepsi kegunaan terhadap adopsi *internet banking* nasabah Bank Mandiri di Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penyusunan penelitian ini manfaat penelitian ditujukan bagi peneliti, bagi Bank dan bagi STIE Perbanas Surabaya.

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai faktor-faktor adopsi *internet banking*.

2. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen bank untuk melakukan inovasi terhadap faktor-faktor adopsi *internet banking*.

### 3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi koleksi di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dan untuk referensi bagi mahasiswa yang mengambil judul yang sama.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam menyusun penelitian ini penulis menggunakan sistematika penulisan yang dibagi beberapa bab yang terdiri dari sub-sub sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan membahas mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data.

#### BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada sub bab ini, menjelaskan tentang responden penelitian dan analisis dari hasil penelitian yaitu analisis deskriptif, analisis statistik dan pembahasan.

#### BAB V : PENUTUP

Pada bab ini akan membahas mengenai kesimpulan, keterbatasan peneliti, dan saran.

