

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi yang saat ini sudah semakin maju dan canggih dikenal dengan istilah *electronic banking* atau disingkat *e-banking*. *E-banking* saat ini dimiliki oleh hampir semua bank umum yang ada, baik dengan jenis delivery channel yang sangat umum yaitu ATM maupun dengan jenis delivery channel lainnya seperti mobile banking, internet banking dan SMS banking (Nelson Tampubolon, 2015: 1).

ATM atau yang dikenal dengan nama anjungan tunai mandiri merupakan mesin/terminal komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank. Selain ATM ada pula SMS banking, *mobile banking* dan internet banking. Jumlah Pengguna *e-banking* posisi 31 Desember 2014 kartu debit/ATM sejumlah 82.006.699, pengguna internet banking sebesar 8.507.458 dan pengguna mobile banking sebesar 14.738.817 (Nelson Tampubolon, 2015: 22). Hal ini juga sejalan dengan kecenderungan perkembangan media sosial maupun kebijakan yang ada untuk mengarahkan transaksi pada masyarakat dilakukan tidak harus dengan uang tunai. Transaksi yang dilakukan nasabah *e-banking* setiap tahunnya mengalami pertumbuhan yang besar pada beberapa bank.

Berdasarkan data 13 bank besar di Indonesia, frekuensi transaksi melalui *e-banking* pada tahun 2012 sebanyak 3,79 milyar transaksi dan dengan nilai nominal Rp. 4.441 triliun, bertambah menjadi sebanyak 4,73 milyar

transaksi dengan nilai nominal Rp. 5.495 trilyun pada tahun 2013, pada tahun 2014 meningkat masing-masing menjadi 5,69 milyar transaksi dengan nilai nominal Rp. 6.447 trilyun (Nelson Tampubolon, 2015: 1-2).

E-banking memberikan banyak manfaat bagi nasabah dan bank. Manfaat bagi nasabah pengguna *e-banking* memberikan kemudahan bertransaksi hal waktu, biaya dan tempat. Nasabah tidak perlu datang ke bank untuk mendapatkan informasi dan melakukan transaksi perbankan. Nasabah dapat bertransaksi bahkan selama 24 jam dengan menggunakan laptop atau perangkat *mobile* seperti telpon seluler yang dapat dibawa kemana saja selama terhubung dengan jaringan.

Manfaat bagi bank, *e-banking* meningkatkan pendapatan berbasis komisi dan mengurangi biaya operasional apabila dibandingkan dengan pelayanan transaksi melalui kantor cabang yang memang relatif besar untuk membayar karyawan, sewa gedung, listrik, pengamanan dan lainnya. Selain itu *e-banking* juga mempunyai hambatan bagi beberapa pihak contoh bagi pihak bank dapat menimbulkan suatu resiko seperti strategi, operasional dan ancaman kerusakan sistem internet yang menjadi dasar internet banking.

Tabel 1.1
TOTAL ASET BANK MANDIRI DAN BANK BRI
Dalam Juataan

	TAHUN 2013	TAHUN 2014
MANDIRI	648,250,177	757,039,212
BRI	606,370,242	778,046,085

Sumber : www.ojk.go.id

Dapat dilihat dari tabel 1.1 total aset yang dimiliki bank Mandiri pada tahun 2013

sejumlah 648,250,177 dan pada tahun 2014 total aset Bank Mandiri adalah sejumlah 757,039,212. Untuk Bank BRI pada tahun 2013 sejumlah 606,370,242 pada tahun berikutnya sejumlah 778,046,085.

Tabel 1.2
TABEL VOLUME TRANSAKSI *E-BANKING* BANK BRI
Dalam triliun

	Volume Transaksi Tahun 2013	Volume Transaksi Tahun 2014
ATM	Rp. 757,8	Rp. 952,6
Mobile banking	Rp. 21	Rp. 48,5
Internet banking	Rp. 26,8	Rp. 85,5

Sumber : www.bri.co.id

TABEL 1.3
TABEL VOLUME TRANSAKSI PENGGUNAAN *E-BANKING* BANK MANDIRI
Dalam triliun

	Volume Transaksi Tahun 2013	Volume Transaksi Tahun 2014
ATM	Rp. 5	Rp. 7,6
Mobile Banking	Rp. 42	Rp. 112
Internet banking	Rp. 130	Rp. 144

Sumber : www.republika.co.id

Pada tabel 1.2 dan 1.3 Volume transaksi penggunaan *e-banking* Bank BRI dan Bank Mandiri. Untuk Mobile banking Bank BRI pada tahun 2013 sebesar Rp. 21 lebih kecil dibandingkan dengan Bank Mandiri sebesar Rp. 42. Untuk tahun berikutnya tahun 2014 Mobile banking Bank BRI sebesar Rp. 48,5 lebih kecil dari pada volume transaksi *e-banking* untuk mobile banking Bank Mandiri yaitu sebesar Rp. 112. Untuk volume transaksi *e-banking* Bank BRI internet banking pada tahun 2013 Rp. 26,8 lebih kecil dibandingkan dengan volume transaksi *e-banking* Bank Mandiri untuk tahun 2013 sebesar Rp. 130. Dan untuk internet

banking pada tahun 2014 Bank BRI hanya sebesar Rp. 85,5 sedangkan Bank Mandiri sebesar Rp. 144.

Peneliti ingin mengetahui dan menguji apakah kepercayaan mempengaruhi penggunaan *e-banking* Bank BRI di Surabaya, apakah kemudahan mempengaruhi penggunaan *e-banking* Bank BRI di Surabaya, dan apakah persepsi resiko juga mempengaruhi penggunaan *e-banking* Bank BRI di Surabaya. Untuk pemilihan lokasi penelitian ialah di Surabaya, Surabaya merupakan kota besar dimana terdapat banyak nasabah pengguna *e-banking* Bank BRI sehingga objek penelitian ini memilih di Surabaya. Sehubungan dengan adanya permasalahan yang ada mengenai *e-banking*, dengan itu penulis mengambil judul “Pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan persepsi resiko terhadap penggunaan *e-banking* bank BRI di Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *e-banking* bank BRI di Surabaya?
2. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *e-banking* bank BRI di Surabaya?
3. Apakah persepsi resiko berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *e-banking* bank BRI di Surabaya?

4. Apakah kepercayaan, kemudahan, dan persepsi resiko bersama-sama berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *e-banking* bank BRI di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tentang pengaruh kepercayaan, kemudahan dan persepsi resiko terhadap penggunaan *e-banking* bank BRI di Surabaya adalah :

1. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *e-banking* bank BRI di Surabaya.
2. Untuk menguji pengaruh kemudahan terhadap penggunaan *e-banking* bank BRI di Surabaya.
3. Untuk menguji pengaruh persepsi resiko terhadap penggunaan *e-banking* bank BRI di Surabaya.
4. Untuk menguji pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan persepsi resiko bersama-sama terhadap penggunaan *e-banking* bank BRI di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk berbagai pihak diantaranya :

1. Manfaat bagi pihak Bank

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi bank BRI di Surabaya, sebagai bahan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah ditempuh dan dapat menentukan strategi bank BRI di Surabaya untuk memberikan layanan terbaik untuk nasabah penggunaan *e-banking* bank BRI di Surabaya.

2. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana untuk menerapkan teori-teori yang sudah dipelajari dan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan wawasan mengenai adanya pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan dan persepsi resiko terhadap penggunaan *e-banking* bank BRI di Surabaya.

3. Manfaat bagi STIE Perbanas Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh kepercayaan, kemudahan dan persepsi resiko terhadap penggunaan *e-banking* dan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian yang menjadi dasar dalam penulisan penelitian, tujuan dari penelitian ini juga dijelaskan manfaat dari penelitian ini khususnya untuk peneliti, pihak bank, dan STIE Perbanas Surabaya dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang penelitian-penelitian terdahulu yang serupa yang menjadi acuan penulis dalam menulis penelitian, landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang hal-hal yang terkait dengan rancangan penelitian, identifikasi variabel yang digunakan dalam penelitian, definisi operasional, dan pengukuran variabel. Bab ini juga menjelaskan tentang teknik pengumpulan data serta metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini berisi uraian-uraian hasil penelitian, yaitu hasil penelitian deskriptif dan statistik. Berdasarkan hasil-hasil pengujian tersebut, kemudian dilakukan pembahasan mengenai hasilnya.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bagian akhir dalam penulisan penelitian ini di mana pada bagian ini akan diungkap mengenai kesimpulan penelitian, batasan penelitian, serta saran-saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian yang akan datang