BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan mobilitas transaksi perbankkan saat ini menjadi salah satu kebutuhan masyarakat sehingga membuat para industri perbankan memikirkan bagaimana cara agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang terbaik, mudah dan cepat tanpa pergi ke bank maupun ke atm. CIMB NIAGA adalah salah satu bank yang memiliki perhatian besar terhadap perkembangan teknologi informasi dan terbukti dengan menyediakan *internet banking* untuk pelanggan. Hal ini terbukti karena adanya respon positif masyarakat terhadap sistem *internet banking* dan akhirnya akan berpengaruh pada perilaku konsumen menurut Kuo Dan Yen dalam Amelia, (2013). Yang dirasakan adalah keyakinan pertama yang signifikan untuk penerimaan komputer, manfaat yang dirasakan sejauh mana seseorang percaya menggunakan sistem tertentu untuk meningkatkan kinerja pekerjaannya. kegunaan memiliki efek positif pada niat perilaku dari *internet banking*. Jika perusahaan telah memperhatikan kualitas yang dirasakan oleh pengguna, maka langkah berikutnya membuat kebijakan dari strategi pemasaran yang berkaitan dengan produk, akan tetapi produsen tetap menjaga dan mempertahan kualitas produk.

Dirasakan kemudahan oleh masyarakat yang ingin menggunakan *internet banking* membuat masyarakat percaya akan penggunaan *internet banking* sebagai

alat transaksi. Faktor utama yang mempengaruhi penerimaan sistem informasi menyatakan bahwa informasinya sangat mudah dioprasikan. Presepsi penggunaan memiliki efek yang signifikan pada pengguna Venkatesh dan Morris dalam Amelia, (2013). Ditemukan bahwa pengguna merasakan suatu kemudahan yang lebih tinggi dari kemudahan yang lebih tinggi dari penggunaan *mobile commerce* juga memiliki sikap lebih kuat untuk adopsi (Liao et al dalam Amelia, 2013). Perilaku ini mencakup memberikan respon bahwa *internet banking* mudah dipergunakan dari pada produk bank yang lain seperti *mobile banking*. Dengan cara ini pengguna lebih mudah bertransaksi dengan menggunakan *internet banking*.

Keyakinan lain yang mempengaruhi penerimaan komputer dianggap kredibilitas. Kredibilitas dirasakan sejauh mana salah satu pasangan percaya bahwa pasangan lain memiliki keahlian untuk melakukan pekerjaan secara efektif dan handal (Ganesan dalam Amelia, 2013). Kredibilitas sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa internet banking memiliki keamanan atau ancaman privasi, bahwa ada dua elemen kunci didalam kredibilitas yaitu keamanan dan privasi (Wang et al dalam Amelia, 2013). Kredibilitas jugalah penentu nasabah untuk menggunakan internet banking, maka CIMB NIAGA sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas *internet banking*. Dengan adanya *internet banking* pengguna dapat merasa aman dan mudah untuk bertransaksi seperti menabung, belanja, maupun transfer atau menerima transfer (Gefen et al dalam Amelia, 2013).

Pengadopsian *internet banking* juga diharapkan mampu meningkatkan kinerja, serta digunakan sebagai salah satu bentuk standart pelayanan bank. Layanan internet banking merupakan layanan yang mudah, khususnya didalam pemenuhan akan keinginan nasabah. Fasilitas dalam *internet banking* antara lain yaitu cek saldo, membayar berbagai macam tagihan, transfer antar account. Jadi bisa disimpulkan *internet banking* sangatlah nyaman dan memberi respon positif akan adanya produk ini, terdiri dari sangat mudah di pelajari, digunakan, dan dioprasikan, keamanan yang diutamakan karena *internet banking* mempunyai keamanan untuk para penggunanya. Tanpa perlu ke bank nasabah bisa melakukan akses perbankkan dengan *internet banking* dimana saja. Mengapa saya memilih *internet banking* CIMB NIAGA karena bisa melihat CIMB NIAGA termasuk bank yang mempunyai citra perusahaan yang sangat bagus, predikat atau penghargaan bank sangat banyak, mempunyai konsumen banyak dan mendirikan internet banking yang cukup baik dan diminati oleh banyaknya konsumen. CIMB NIAGA dibangun pada 04 November 1955 yang berlokasi Jl. Jend. Sudirman Kav. 58, Jakarta. Pada ajang anugrah perbankkan CIMB NIAGA memenangkan penghargaan anugrah diajang perbankkan indonesia pada tahun 2013.

Bank CIMB NIAGA mampu meraih delapan penghargaan bank yang mempunyai modal inti 5 triliun sampai dengan 30 triliun, CIMB NIAGA juga meraih peringkat pertama *good corporate govemance* serta peringkat ketiga untuk information thecnology. Di CIMB NIAGA *internet banking* mempunyai nama yaitu *Cimb Clicks*, manfaat yang langsung dirasakan pengguna *cimb clicks* lebih dari 700.000 pengguna. Untuk pertama kalinya indonesia pelanggan *Cimb Clicks*

mampu melakukan transaksi pengiriman dan penerimaan uang melalui Western Union dari dalam maupun luar negeri langsung melalui rekening mereka setiap saat, terobosan yang menghubungkan layanan western union money transfer dengan *Cimb Clicks* membuat CIMB NIAGA sangat dikenal karena kecepatan pengiriman hingga tidak memakan banyaknya waktu cukup 1 menit transferpun sudah di terima, juga di 34 provinsi di indonesia provinsi di indonesia melalui western union diportal layanan *internet banking* CIMB NIAGA bebas biaya. Masuknya western union mampu membuat *internet banking* CIMB NIAGA maju melangkah karena kecepatan, keamanan dan kemudahan bertransaksi dimanapun maupun kapanpun.

Jenis layanan ini tersedia berkat adanya kerjasama antara CIMB NIAGA dengan western union dengan pemimpin global dalam jasa transaksi keuangan yang juga merupakan salah satu perusahaan dengan jaringan distribusi layanan keuangan terluas di dunia. Western union juga menghubungkan nasabah dari pulau terpencil hingga terbesar, sudah jadi bagian CIMB NIAGA western union adalah langkah terdepan CIMB NIAGA untuk mengutamakan akses internet sehingga konsumen dapat melakukan transaksi keuangan kapanpun tanpa takut adanya keterlambatan pengiriman. Kita bisa melihat bagaiamana respon masyarakat terhadap produk ini dengan melihat penghargaan cimb niaga, pada 24 agustus 2012 tercatat bahwa nasabah *Cimb Clicks* mencapai 91% dan setiap tahun trus bertambah sehingga CIMB NIAGA mampu meraih peringkat I dalam *Consumer Banking Excellence Award* belum lama ini CIMB NIAGA mampu meraih peringkat pertama *internet banking* di *consumer banking excallence award*

yang diberikan pada majalah SWA. Tidak hanya transaksi keuangan *Cimb Clicks* juga mampu membuka fitur tabungan dan deposito, CIMB NIAGA beroperasi secara luas di wilayah ASEAN.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti mencoba untuk dapat melakukan penelitian yang berkaitan dengan konsep tersebut pada *internet banking* di CIMB NIAGA, Hasil penelitian ini akan ditulis dalam laporan berbentuk Proposal Skripsi dengan judul "**Pengaruh persepsi Kemudahan, Manfaat dan Kredibilitas terhadap adopsi *Internet Bangking* CIMB NIAGA di Surabaya**".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* CIMB NIAGA di Surabaya ?
2. Apakah Persepsi Manfaat berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* CIMB NIAGA di Surabaya?
3. Apakah Persepsi Kredibilitas berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* CIMB NIAGA di Surabaya?
4. Apakah persepsi kemudahan, manfaat dan kredibilitas berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* CIMB NIAGA di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat, penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan terhadap adopsi *internet banking* CIMB NIAGA di Surabaya?
2. Untuk menguji pengaruh Manfaat adopsi *internet banking* di CIMB NIAGA Surabaya?
3. Untuk menguji pengaruh kredibilitas adopsi *internet banking* di CIMB NIAGA Surabaya?
4. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan, manfaat dan kredibilitas terhadap adopsi *internet banking* di CIMB NIAGA Surabaya?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hal tersebut di atas, penelitian yang dilakukan memiliki beberapa manfaat bagi penulis maupun pihak-pihak yang terkait, adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

   Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak bank terutama dalam layanan *internet banking*, dapat pula dijadikan dasar untuk membenahi, menambah inovasi dan perbaikan pada layanan *internet banking*.

2. Bagi Perusahaan PT CIMB NIAGA

Memberikan bahan informasi dan memastikan bagi pihak perusahaan untuk mengetahui faktor dominan yang menjadi landasan konsumen untuk melakukan studi kasus bagi perusahaan sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan sehingga memenangkan posisi pasar.

3. Bagi Lembaga STIE Perbanas Surabaya

Penelitian ini akan menambah koleksi pustaka STIE Perbanas Surabaya dan membantu mahasiswa STIE Perbanas lain yang tertarik untuk meneliti atau mempelajari dengan topik yang sama

4. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini akan menambah wawasan dan membantu bagi masyarakat yang ingin mempelajari tentang internet banking di dunia perbankkan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab, dimana pembahasannya saling berkaitan. Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab I akan diuraikan tentang latar belakang masalah, tujuan dalam penelitian, manfaat dalam penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II akan dipaparkan mengenai penelitian terdahulu, distertai dengan landasan teori yang berhubungan, dan mendukung terhadap penulisan penelitian saat ini, serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab III diuraikan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas instrumen penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan untuk memecahkan masalah.

Bab IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini diuraikan mengenai garis besar tentang responden penelitian dari aspek demografis, atau perilaku, baik jenis kelamin, usia, dan sebagainya serta hasil analisis dari analisis penelitian. Isi dari bab ini meliputi gambaran subyek penelitian dan analisis data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini diuraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian. Isi dari bab ini meliputi kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.