

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini teknologi semakin maju dan berkembang dengan pesat, teknologi sangat memudahkan dalam pekerjaan atau kegiatan sehari-hari. Teknologi membuat kehidupan masyarakat menjadi semakin moderen. Perbankan merupakan salah satu faktor yang dipengaruhi oleh teknologi. Selain digunakan dalam kegiatan operasional intern penerapan teknologi dalam dunia perbankan juga untuk memudahkan untuk melayani *customers*. Dalam mengembangkan produknya bank selalu berinovasi dalam mengembangkan produknya, salah satunya adalah *internet banking* yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi.

*Internet banking* merupakan salah satu layanan dalam perbankan yang menggunakan teknologi komunikasi dan informasi. Dengan adanya *internet banking* nasabah tidak perlu lagi untuk pergi ke bank ataupun ATM untuk bertransaksi kecuali untuk melakukan tarik tunai. Beberapa bank yang menerapkan layanan *internet banking* antara lain yaitu Mandiri, BCA, BNI, BRI, bank Danamon dan salah satunya adalah bank CIMB Niaga (*CIMB Clicks*). Ketika menggunakan *internet banking* CIMB Niaga (*CIMB Clicks*) nasabah dapat dengan mudah menggunakannya untuk transfer, mengecek saldo dan mendapatkan berbagai informasi, serta untuk membayar tagihan bulanan dan

mengecek tagihan kartu kredit, mengetahui program-program bank tanpa perlu pergi ke ATM untuk bertransaksi ataupun ke bank CIMB Niaga.

Jumlah pengguna *internet banking* CIMB Niaga (*CIMB Clicks*) akhir juni 2015 tumbuh 27,5 % *YoY* mencapai 1,1 juta pengguna. [www.cimbniaga.com](http://www.cimbniaga.com). Meski mengalami kenaikan jumlah pengguna, namun jumlah itu masih lebih rendah dibandingkan dengan pengguna internet banking bank BRI yang mengalami kenaikan dari 131,7 % *YoY* dari 1,6 juta menjadi 3,8 juta pengguna pada semester satu tahun 2015. [www.beritasatu.com](http://www.beritasatu.com). Padahal Bank CIMB Niaga telah terlebih dahulu menerapkan internet banking pada tahun 2000. Sedangkan Bank BRI baru menerapkan internet banking pada tahun 2009. Namun jumlah pengguna internet banking bank CIMB Niaga masih lebih rendah dibandingkan dengan pengguna internet banking bank BRI. Seharusnya pertumbuhan pengguna *internet Banking* Bank CIMB Niaga jauh lebih besar dibandingkan pengguna *internet Banking* BRI.

Kenyamanan serta kemudahan yang diberikan oleh layanan internet banking membuat sebagian nasabah pengguna internet banking saat ini kurang membutuhkan layanan di kantor cabang. Menggunakan internet banking lebih menghemat biaya transportasi dan waktu, ditambah lagi dengan fitur-fitur internet banking yang semakin komplis saat ini. Tetapi apabila dilihat sisi jumlah nasabah yang mengetahui internet banking dan dari tingkat jumlah pengguna internet banking di lima kota besar di Indonesia yaitu Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya dan juga Medan tingkat *awareness* serta penetrasinya masih rendah. Berikut adalah tabel *awareness* dan penetrasi internet banking berdasarkan kota :

**Tabel 1.1**  
**AWARENESS TERHADAP INTERNET BANKING**  
**BERDASARKAN KOTA**

	Mengetahui	Tidak Mengetahui
Jakarta	38,9	61,1
Bandung	39,3	60,7
Semarang	32,5	67,5
Surabaya	32,0	68,0
Medan	28,6	71,4
Total	34,7	65,3

Sumber : [www.marsindonesia.com](http://www.marsindonesia.com)

**Tabel 1.2**  
**PENETRASI TERHADAP INTERNET BANKING**  
**BERDASARKAN KOTA**

	Memiliki	Tidak Memiliki
Jakarta	5,8	94,2
Bandung	7,2	92,8
Semarang	7,2	92,8
Surabaya	6,1	93,9
Medan	16,6	83,4
Total	8,1	91,1

Sumber : [www.marsindonesia.com](http://www.marsindonesia.com)

Tabel 1.1 dan 1.2 menunjukkan apabila dibandingkan dengan kota Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya menduduki posisi terendah kedua setelah kota Medan. Nasabah di Surabaya belum banyak mengetahui *internet banking*. Hanya sekitar 32% saja yang mengetahui *internet banking*, sedangkan 68% sisanya belum mengetahui. Begitu juga dengan nasabah yang menggunakan internet banking di Surabaya juga masih cukup rendah hanya sekitar 6,1% dan 93,9% belum menggunakan internet banking. Tingkat awareness internet banking di Surabaya sebesar 32% tidak diikuti oleh penetrasinya yang hanya sekitar 6,1 saja yang menggunakan internet banking.

Dari permasalahan yang terjadi pada *internet banking* CIMB Niaga dan juga masalah rendahnya penggunaan *internet banking* maka diperlukan penelitian untuk mengetahui hal-hal apa saja yang mempengaruhi adopsi *internet banking* CIMB Niaga di Surabaya.

Kepercayaan pelanggan mengacu pada antusiasme pelanggan untuk menjadi rentan terhadap penyedia layanan. Orientasi ini bergantung pada pertukaran informasi dan jasa dengan mitra yang sama-sama memiliki kepercayaan (Rotchanakitumnuai dan Speece, 2003 dalam Hussein dan Abdelhalim, 2016:97) dan hal itu sangatlah penting bagi bank untuk merancang strategi tepat untuk *internet banking* yang dapat membangun kepercayaan pelanggan terhadap *internet banking* (Popoola dan Arshad, 2015:7). Kepercayaan pelanggan akan meningkat apabila mereka merasa bahwa mereka memiliki tingkat kontrol yang tinggi akan transaksi perbankan (Roy et al., 2001 dalam Hussein, 2016 : 97). Ibbotson dan Moran , 2013 dalam (Hussein dalam Hussein dan Abdelhalim, 2016 : 97) telah melaporkan kepercayaan konsumen dapat dicapai dengan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Yap *et al*, 2010 dalam (Hussein dan Abdelhalim, 2016 : 97) yang diusulkan model konseptual untuk mengidentifikasi kepercayaan *internet banking* dan dampak kepercayaan pada pelanggan untuk menggunakan *internet banking*. Bank menemukan bahwa kualitas layanan mempengaruhi sikap terhadap situs *internet banking*. Sehingga penerapan *internet banking* secara signifikan dipengaruhi oleh kepercayaan.

Dalam penelitian Hussein mendefinisikan bahwa kemudahan penggunaan yaitu sejauh mana pelanggan mengakui bahwa internet banking itu mudah dimengerti dan digunakan, oleh karena itu penerapan internet banking dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan.

Keamanan merupakan keyakinan individu bahwa kegiatan transaksi yang dilakukan memiliki tingkat keamanan yang tinggi dan informasi pribadi yang diberikan terjamin keamanannya (Amini *et all*, 2011 dalam Fitri, 2015:3). Tingkat keamanan merupakan hal yang sering dipermasalahkan nasabah ketika melakukan transaksi secara online. Sehingga penerapan *internet banking* dipengaruhi oleh keamanan yang dirasakan oleh nasabah *internet banking*

Kualitas layanan telah dilihat sebagai faktor yang signifikan keberhasilan bagi perusahaan melalui dimana perusahaan atau bank dapat merumuskan keunggulan kompetitif mereka, serta meningkatkan daya saing mereka (Hassan, 2015 dalam Hussein dan Abdelhalim, 2016:97). Kualitas layanan web yang baik akan membuat nasabah akan tertarik dan mengambil keputusan untuk menggunakan layanan internet maka adopsi internet banking dipengaruhi oleh kualitas layanan website.

Chrong dan Yi (2015:346) mendefinisikan risiko sebagai ketidakpastian dari luar pandangan individu atau kontrol individu yang dapat mengakibatkan kerusakan. Karena transaksi menggunakan internet banking sifatnya terbuka, maka individu akan mendapatkan ancaman berbahaya. Nasabah merasa takut dengan resiko yang ditimbulkan oleh penggunaan internet banking dan membuat

nasabah tidak menggunakan internet banking, maka resiko memiliki pengaruh terhadap penggunaan internet banking.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi pada bank CIMB Niaga dan masalah rendahnya penggunaan internet banking di Surabaya. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan **Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kualitas layanan Website, dan Resiko Terhadap Adopsi Internet Banking Bank CIMB Niaga di Surabaya**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka permasalahan yang diangkat penelitian ini adalah

1. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di Surabaya?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di Surabaya ?
3. Apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap adopsi penggunaan *internet banking* CIMB Niaga di Surabaya?
4. Apakah kualitas layanan website berpengaruh signifikan terhadap adopsi penggunaan *internet banking* CIMB Niaga di Surabaya?
5. Apakah risiko berpengaruh signifikan terhadap adopsi penggunaan *internet banking* CIMB Niaga di Surabaya?

6. Apakah kepercayaan, kemudahan penggunaa, keamanan, kualitas layanan web, risiko berpengaruh signifikan secara simultan terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di Surabaya ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap adopsi internet banking CIMB Niaga di Surabaya
2. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di Surabaya
3. Menganalisis pengaruh keamanan terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di Surabaya
4. Menganalisis pengaruh kualitas layanan web terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di Surabaya
5. Menganalisis pengaruh risiko terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di Surabaya
6. Menganalisis pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan, keamanan, kualitas layanan website, resiko berpengaruh secara simultan terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di Surabaya

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, peneliti, dan pihak lain yang berkepentingan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil analisis dari penelitian ini diharapkan memperoleh kajian tentang penggunaan *internet banking* CIMB Niaga di Surabaya sebagai layanan yang memudahkan kita untuk melakukan transaksi dalam pembelian.

2. Bagi Pembaca atau Peneliti berikutnya

Dari penelitian ini nantinya diharapkan akan memberikan tambahan referensi maupun pengetahuan bagi si pembaca, dan menjadi sumbangan rujukan bagi peneliti berikutnya yang mungkin ingin menggunakan judul yang masih berkaitan.

3. Bagi STIE PERBANAS Surabaya

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan referensi dalam bidang manajemen perbankan, khususnya mengenai teknologi layanan bank seperti *internet banking* CIMB Niaga di Surabaya.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Skripsi ini terdiri dari 5 bab dan sistematika penulisan secara rinci adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

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

Pada bab ini diuraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis dari penelitian.

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

Dalam bab ini diuraikan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data serta 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 diuraikan kesimpulan tentang hasil analisis pada perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya.

