

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak luar biasa pada hampir semua sektor yaitu teknologi internet, tidak terkecuali sektor perbankan. Dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah serta perkembangan teknologi yang semakin pesat, perbankan memenuhi kebutuhan nasabah dalam bentuk produk perbankan melalui sistem teknologi informasi seperti *Internet Banking*. Perkembangan teknologi internet ini diadopsi oleh industri perbankan untuk mengembangkan pelayanan. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun bank swasta.

Internet Banking dikenalkan sekitar tahun 2000, dari tahun ke tahun terus diperbaharui baik dari sistemnya maupun produk-produk yang terdapat didalam *Internet Banking* itu sendiri. Sebelum dikenalkan *Internet Banking* kepada masyarakat luas nasa

bah masih harus antri untuk ke ATM hanya untuk mentransfer uang. Namun sekarang dengan adanya *Internet Banking* nasabah sudah bisa mentransfer uang, mengecek saldo dimana saja dan kapanpun dengan menggunakan media elektronik seperti hp, laptop, tablet, dan lain-lain.

Dengan menggunakan fasilitas *Internet Banking* memberikan banyak manfaat bagi para nasabah, sehingga tidak perlu lagi datang ke bank untuk melakukan transaksi. Manfaat lainnya bagi nasabah adalah dapat menghemat waktu dan biaya transportasi. Kemudahan penggunaan dari layanan *Internet Banking* juga memiliki pengaruh terhadap penggunaan *Internet Banking* yaitu memudahkan nasabah untuk mengelola akun setiap saat dan dimanapun, kapanpun dengan biaya yang minimum dan faktor keamanan mempunyai pengaruh yang sangat besar bagi penggunaan *Internet Banking*. Misalnya informasi yang disediakan oleh layanan *Internet Banking* sangat akurat, informasi berpengaruh terhadap pengguna *Internet Banking* yaitu memudahkan nasabah untuk mengelola akun setiap saat dan dimanapun dengan biaya yang minimum Bagi nasabah *Internet Banking* memberi mereka fleksibilitas yang lebih tinggi pilihan yang menghemat waktu dan tenaga mereka, (Tan dan Teo 2000). Pengguna internet banking tidak perlu melakukan perjalanan jauh yang dibatasi oleh jam buka (Polasik dan Wisniewiski 2009). Pengguna *Internet Banking* hanya dengan klik informasi keuangan terbaru yang sangat penting bagi nasabah korporat yang membutuhkan informasi terkini pengambilan keputusan yang akurat dalam pengelolaan keuangan (Tan dan Teo 2000). Pribadi nasabah sangat terjaga kerahasiaannya dan semakin pesat kemajuan teknologi akan meningkatkan kmanan *Internet Banking*.

Model penerimaan teknologi (TAM) adalah teknologi informasi yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis,F.D. (1989) yang mengemukakan bahwa

pemakaian E-Banking selain dapat memudahkan dalam bertransaksi, E-Banking juga berperan penting dalam kebutuhan nasabah yang tidak sempat untuk ke bank.

Menurut Poon (2007;157), *Internet Banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun. jika, dibandingkan dengan transaksi perbankan yang lebih rumit lainnya *Internet Banking* memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Farizi dan Syaefullah 2014) mendefinisikan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk dapat melakukannya. Berdasarkan definisinya maka dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang percaya bahwa sistem informasi tersebut mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan berminat untuk menggunakannya .

Internet Banking Bank Central Asia (BCA), yang dikenalkan sejak tahun 2001. Adapun tingkat penggunaan internet banking Bank Cental Asia yang dikenal dengan nama “Klik BCA” ini sangat tinggi. Berdasarkan laporan tahunan Bank Central Asia tahun 2009, tercatat peningkatan sebesar 20% untuk jumlah transaksi melalui KlikBCA dari 135 juta transaksi menjadi 162 juta transaksi dengan total transaksi senilai Rp114,6 triliun. karena, Bank Central Asia ini mampu menyaingi

bank komersial lainnya. Dalam pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan jasa *Internet Banking* Bank Central Asia. Saat ini internet banking telah berkembang sangat pesat dimana semua nasabah telah menggunakan layanan ini dalam bertransaksi. namun, fenomena yang terjadi baru-baru ini tahun 2015 seorang nasabah Bank Central Asia telah mengalami kebobolan sebesar Rp13 juta yang disebabkan mulanya pada saat ia akan login untuk bertransaksi melalui *Internet Banking* Bank Central Asia, muncul tampilan sinkronisasi token dan menyebabkan komputernya mengalami gangguan. Setelah komputer di restart dan kembali login ke *Internet Banking* Bank Central Asia, mendapati uangnya telah berkurang sebesar Rp 13 juta. Menanggapi masalah ini PT Bank Central Asia meminta pada nasabahnya untuk berhati-hati bila muncul sinkronisasi token dilayar saat membuka *Internet Banking*. Karena, konfirmasi token tersebut sama sekali bukan berasal dari Bank Central Asia dan bukan tahapan transaksi yang harus dilakukan.

Kemunculan “konfirmasi token” saat membuka *Internet Banking* Bank Central Asia disebabkan karena komputer nasabah sudah terkena virus atau malware. Penyebaran malware yang sangat membahayakan pengguna *Internet Banking* memang sangat marak di dunia online. Hal itu membuat tampilan “konfirmasi token” terus muncul dengan tulisan “Sinkronisasi Token KEYBCA“.

Pihak Bank Central Asia sudah melakukan sosialisasi terhadap temuan tersebut. Jika nasabah tidak mengamankan diri di dunia online, data nasabah bisa

dicuri lalu digunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Ialu merekomendasikan supaya nasabah segera menghubungi Halo BCA 500-888 bila ada yang aneh terkait masalah perbankan Bank Central Asia.

Dari data survey TOP Brand Award produk *Internet Banking* Bank Cental Asia masih belum sepenuhnya nasabah menggunakan *Internet Banking*. Berikut tabel perbandingan data survey TOP Brand Award tahun 2015 dan 2016.

Tabel 1.1
BANK PEMENANG TOP BRAND AWARD KATEGORI
INTERNET BANKING 2015-2016
DI INDONESIA

NO	MEREK	TOP BRAND INDEX 2015 (PERINGKAT)	TOP BRAND INDEX 2016 (PERINGKAT)
1	Klik BCA	60,2%	54,0%
2	Internet Banking Mandiri	16,9%	20,0%
3	Internet Banking BRI	11,5%	9,0%
4	Internet Baking BNI	8,5%	6,3%

Sumber: http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015_fase_1

Berdasarkan dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa perbandingan ditahun 2015 hingga 2016 Internet Banking Bank Central Asia mengalami perubahan dari tahun ke tahun dapat disimpulkan bahwa hilangnya kepercayaan nasabah untuk penggunaan *Internet Banking* Bank Cental Asia dan, salah satu contoh fenomena yang dikutip

oleh peneliti dari <https://www.bca.co.id> (yang diakses pada tanggal 5 Oktober 2017, pukul 18:53 WIB) Sehubungan mengenai penyebab bank BCA mengalami penurunan nasabah dikarenakan gangguan layanan Klik BCA dan munculnya “sikronisasi token” dilayar saat membuka *Internet Banking*. Penyebaran malware yang sangat membahayakan pengguna *Internet Banking* sehingga masyarakat kecewa dan kehilangan kepercayaan terhadap Bank Central Asia sehingga Bank Central Asia mengalami perubahan jumlah pengguna internet banking pada tahun 2015 sampai dengan 2016.

Terkait uraian latar belakang penelitian tertarik untuk meneliti faktor-faktor apakah yang menentukan penggunaan *Internet Banking* di Bank Central Asia. Disini penelitian mengangkat judul tentang **“Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Keamanan terhadap Penggunaan *Internet Banking* Pada Bank Central Asia”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *Internet Banking* Bank Central Asia Surabaya?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *Internet Banking* Bank Central Asia Surabaya?

3. Apakah keamanan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *Internet Banking* Bank Central Asia Surabaya?
4. Apakah kepercayaan, persepsi kemudahan Penggunaan dan keamanan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *Internet Banking* Bank Central Asia Surabaya ?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *Internet Banking* Bank Central Asia Surabaya.
2. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *Internet Banking* Bank Central Asia Surabaya.
3. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh keamanan terhadap penggunaan *Internet Banking* Bank Central Asia Surabaya.
4. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap penggunaan *Internet Banking* Bank Central Asia Surabaya,

1.4.Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Bank

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi bank untuk memberikan informasi kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap penggunaan *Internet Banking* dan mampu meningkatkan prestasi bank.

2. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan sebagai referensi untuk kedepannya.

3. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan, sumber informasi, dan pengalaman serta referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan lebih lanjut penelitian yang menyangkut tentang *Internet Banking*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian proposal ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas secara umum mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

2. BAB II :LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dibahas penelitian selanjutnya yaitu kerangka teori yang berhubungan dengan tujuan penulisan ini, serta teori yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti serta kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

3. BAB III :METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

4. BAB : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini dibahas mengenai hasil pengujian spss dari data yang diperoleh dari lapangan tentang gambaran subyek penelitian, analisis data, dan pembahasan

5. BAB : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kalimat penutup atau implikasi hasil dari penelitian yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.