

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini perkembangan teknologi sangatlah pesat. Pada sistem pelayanan perbankan juga di tuntut lebih flexibel, cepat dan mudah. Pertumbuhan internet yang sangat cepat bisa merubah cara perusahaan terhubung dengan nasabahnya termasuk bisnis perbankan. Sejak internet digunakan sebagai media belanja, penyedia layanan perbankan perlu memprediksi penerimaan *internet* oleh nasabah, Nasabah akan lebih memilih layanan internet karena dengan internet mereka tidak perlu lagi bertemu secara langsung dengan penyedia layanan dan juga akan lebih efektif dan efisien.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank pemerintah yang menyediakan layanan *Internet Banking* yang ada diseluruh indonesia. Seiring dengan perkembangan teknologi yang canggih, BRI memanfaatkan teknologi itu sendiri untuk membuat suatu inovasi yang dapat mengakomodasi kegiatan perbankan para nasabah secara *online* yaitu dengan menggunakan *Internet Banking* BRI. BRI menyediakan layanan *Internet Banking* dengan tujuan untuk memudahkan para nasabahnya dalam melakukan transaksi atau yang berhubungan dengan kegiatan perbankan. Teknologi informasi merupakan suatu kemajuan diberbagai kalangan manusia yang ada diseluruh dunia. Kehadiran teknologi ini juga memberikan manfaat yang cukup besar pada komunikasi tanpa batas ruang maupun waktu. Perkembangan pesat teknologi informasi

menempatkan sistem informasi itu sendiri sebagai elemen penting dalam aktifitas sehari-hari yang dilakukan. Salah satu tren dalam teknologi informasi adalah pemanfaatan internet (Hery Nuryanto, 2012: 3).

Minat masyarakat yang sangat tinggi terhadap menggunakan telepon seluler dan internet mendorong berkembangnya *Internet Banking* menjadi sangat penting bagi bank untuk menjaga kesetiaan nasabah. Semakin banyaknya *Internet Banking* bank dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan pelayanan yang cepat, nyaman, aman dan murah selama dua puluh empat jam serta nasabah bisa mengakses dari mana saja dan kapan saja baik melalui telepon seluler maupun laptop atau komputer. *Internet Banking* digunakan oleh nasabah untuk dapat memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui jaringan internet. *Internet Banking* sebagai pemberi informasi tentang produk dan jasa bank, selain itu *Internet Banking* dapat digunakan untuk transfer dana, mengakses rekening dan membeli produk-produk finansial yang disebut *online banking*. Salah satu bank yang menggunakan layanan *Internet Banking* adalah BRI. BRI belum maksimal dalam menarik dan membawa nasabahnya untuk mengadopsi *Internet Banking*. *Internet Banking* adalah suatu bentuk pemanfaatan media internet untuk bank agar dapat mempromosikan produk bank dan melakukan transaksi secara *online*. Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa keputusan mengadopsi *Internet Banking* pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) pada tahun 2015-2016 berada pada urutan ke tiga dan pada tahun 2015 mengalami penurunan, hal tersebut dapat dilihat dari persentase tahun 2015 sebesar 8,5% dan berada di peringkat ke empat, sehingga berada dibawah Bank

Negara Indonesia, Bank Mandiri dan Bank Central Asia. Dengan adanya data tersebut peneliti ingin melakukan penelitian apakah pengaruh Kemudahan penggunaan yang dirasakan, Keamanan dan Kepercayaan mempengaruhi nasabah untuk mengadopsi *Internet Banking* pada Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.

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

No.	Merek	Top Brand Index (Peringkat)	
		2015	2016
1.	Klik BCA	60,2%	54,0%
2.	<i>Internet banking</i> Mandiri	16,9%	20,0%
3.	<i>Internet Banking</i> BRI	8,5%	9,0%
4.	BNI <i>Internet Banking</i>	11,5%	6,3%

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

Dengan menggunakan *Internet Banking* konsumen mendapatkan banyak keuntungan yang diperoleh terutama dapat dilihat dari waktu dan tenaga yang bisa dihemat karena *Internet* dapat dilakukan dimana saja selama penggunaannya memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *Internet Banking* tersebut seperti telepon seluler atau pun jaringan internet. Dengan berbagai kemudahan dan kegunaan yang diciptakan oleh *Internet Banking*, namun banyak nasabah juga yang memilih melakukan transaksi langsung di bank cabang. keinginan nasabah dalam mengadopsi dan menggunakan *Internet Banking* dipengaruhi oleh beberapa faktor yang salah satunya yaitu kepercayaan nasabah atas tingkat keamanan layanan.

Dengan menganalisa sistem keamanan secara terus-menerus dan memperbaiki kesalahan-kesalahan yang timbul. Tampilan pada gambar

merupakan tindakan-tindakan keamanan yang terjadi dalam transaksi secara online. Tindakan tersebut sangat mungkin dipergunakan dalam sistem Internet Banking oleh bank.

Kepercayaan pelanggan terhadap sistem yang ada di dalam perbankan akan mengacu pada antusiasme pelanggan dalam penggunaan *Internet Banking*. Kepercayaan pelanggan akan terus meningkat jika pihak bank menjalin hubungan mendalam terhadap pelanggan. Kesharwani dan Bisht (2012) mendefinisikan kepercayaan sebagai sejauh mana seorang individu merasa aman dan yakin tentang mengandalkan sesuatu yang ada atau disediakan. Hasil penelitian Kusuma dan Susilowati (2007) yang dilakukan terhadap nasabah bank di Yogyakarta menunjukkan bahwa semakin tinggi kemudahan penggunaan *Internet Banking* menyebabkan semakin besar keinginan pengguna untuk memakainya dan akhirnya bersikap positif terhadap penggunaan *Internet Banking*. Berdasarkan latar belakang menarik untuk dilakukan penelitian tentang “Pengaruh Kemudahan penggunaan yang dirasakan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap adopsi *Internet Banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

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

- a. Apakah kemudahan penggunaan yang dirasakan berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi Internet Banking pada BRI di Surabaya ?

- b. Apakah keamanan berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi Internet Banking pada BRI di Surabaya ?
- c. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi Internet Banking pada BRI di Surabaya?
- d. Apakah kemudahan penggunaan yang dirasakan, keamanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *Internet Banking* BRI di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dapat disampaikan pada penulisan ini adalah

- a. Menganalisis pengaruh signifikansi kemudahan penggunaan yang di rasakan nasabah terhadap adopsi *Internet Banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.
- b. Menganalisis pengaruh signifikansi keamanan nasabah terhadap adopsi *Internet Banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.
- c. Menganalisis pengaruh signifikansi kepercayaan nasabah terhadap adopsi *Internet Banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.
- d. Menganalisis Pengaruh Signifikansi Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan, Keamanan dan Kepercayaan nasabah terhadap adopsi *Internet Banking* Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Peneliti

Sebagai perluasan ilmu pengetahuan dan untuk berfikir secara kritis dan sistematis tentang pengaruh persepsi keamanan, kegunaan dan kemudahan nasabah terhadap adopsi *Internet Banking* pada perbankan.

b. Bagi Bank Rakyat Indonesia Di Surabaya

Sebagai masukan dan informasi kepada pihak manajemen untuk meningkatkan jumlah nasabah terhadap adopsi *Internet Banking* pada Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.

c. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Sebagai bahan perbandingan dalam penelitian pada masa yang akan mendatang, khususnya penelitian tentang pengaruh persepsi keamanan, kegunaan dan kemudahan nasabah terhadap adopsi *Internet Banking* pada perbankan dan sebagai bahan ajar dalam ilmu pendidikan Bank sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri atas lima bab yang secara umum yang mengacu pada pedoman penulisan skripsi yang berlaku di STIE Perbanas Surabaya. Adapun sistematika penulisan dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan Tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian Serta Sistematika Penulisan skripsi.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan Tentang Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Kerangka Pemikiran Serta Hipotesis Penelitian.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan 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 Reliabilitas Instrumen Penelitian Serta Teknik Analisis Data.

BAB IV. GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang gambaran subyek penelitian, analisis data dan pembahasandari hasil penelitian.

BAB V. PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran