

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini yang berjudul Pengaruh Harapan Usaha Terhadap Penggunaan *Internet Banking* Dengan Mediasi Niat Menggunakan *Internet Banking* BNI di Surabaya, perlu peninjauan lebih lanjut pada penelitian terdahulu terkait dengan yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Tujuannya adalah untuk mendapatkan referensi agar sesuai dengan harapan. Terdapat juga tiga rujukan yang diperoleh dan dijadikan sebagai dasar acuan serta pedoman dalam penggunaan *internet banking*.

2.1.1 Carolina Martins, Tiago Oliveira, dan Ales Popovic (2013)

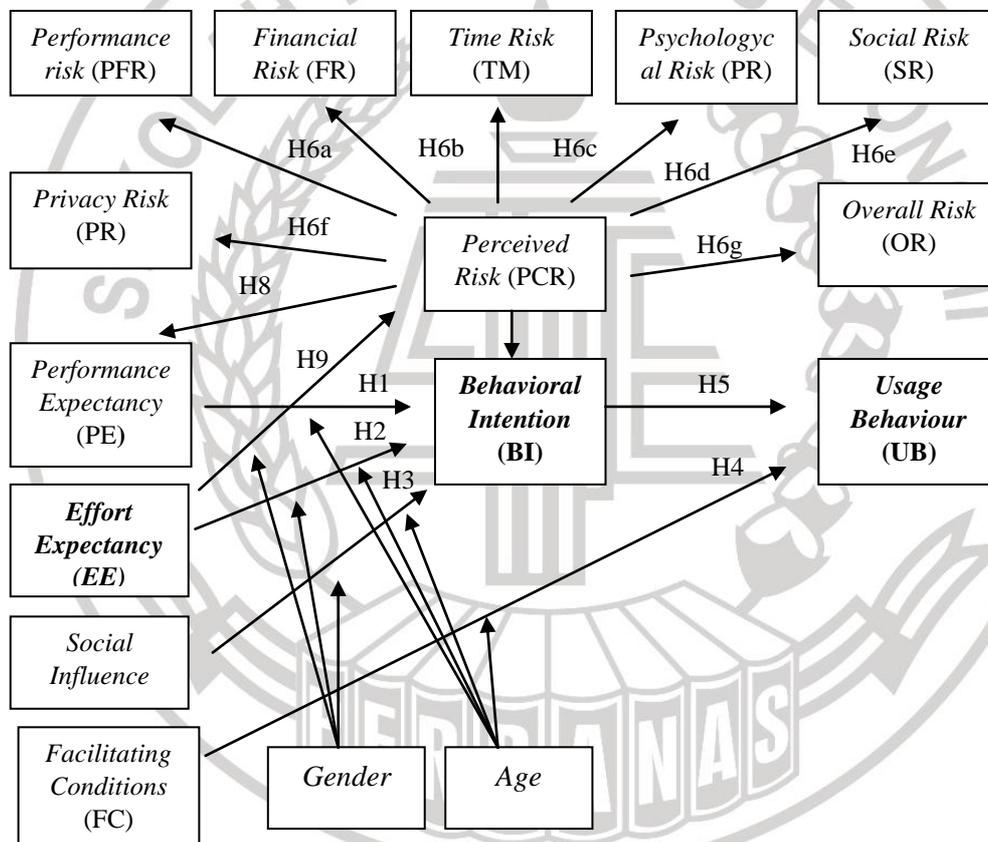
Penelitian ini berjudul “*Understanding the internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use technology and perceived risk application*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami faktor penentu utama dari adanya adopsi *internet banking*. Bank yang menjadi salah satu penyedia pada layanan khususnya *internet banking* apabila menginginkan nasabah mempunyai keinginan menggunakan layanan harus membuat sistem yang lebih efisien dan praktis agar nasabah dapat menggunakan layanan yang telah disediakan pada *internet banking* dengan baik tanpa perlu merasa khawatir. Populasi dalam penelitian ini dilakukan pada sebuah universitas di Portugal sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 726 melalui email pada bulan Mei 2012, namun hasil yang didapatkan hanya 173 dari 726 responden yang mau menanggapi email. Peneliti

kembali mengirim e-mail kepada responden dengan harapan untuk mendapatkan hasil yang lebih valid dan setelah dikirim melalui email, peneliti mendapatkan hasil sesuai dengan harapan. Sebanyak 249 kasus yang telah valid untuk dianalisis lebih lanjut dan jumlah responden yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 249 responden dan teknik dalam pengambilan sampel menggunakan *random sampling*.

Peneliti mengembangkan model konseptual yang disebut dengan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use Technology*) untuk memadukan teori penerimaan dan penggunaan terhadap teknologi. Model konseptual ini dapat didefinisikan sebagai kombinasi delapan model *user acceptance of technology* yang telah dikembangkan sebelumnya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa metode yang disebut analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) yang bertujuan untuk memperkirakan hubungan kausal dengan menggunakan kombinasi statistik dan asumsi kausal kausalitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mendukung beberapa hubungan pada model UTAUT, seperti harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan peran risiko sebagai prediksi yang kuat dari niat serta berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan *internet banking*.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah variabel yang terletak pada *effort expectancy*, *behavioral intention*, dan *use behavior*. Penelitian dilakukan untuk dapat mengetahui adanya pengaruh *internet banking*. Pengukuran variabel yang digunakan berupa skala likert, metode pengumpulan data berupa kuesioner, dan objek penelitian pada *internet banking*.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah penelitian terdahulu dilakukan di universitas Portugal dan penelitian saat ini dilakukan di BNI Surabaya. Teknik yang digunakan dalam penelitian terdahulu berupa analisis *Structural Equation Modeling* (SEM), sedangkan penelitian saat ini menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS). Teknik *sampling* penelitian terdahulu *random sampling*, penelitian saat ini *purposive sampling*. Berikut ini adalah kerangka pemikiran oleh peneliti.



Sumber: Carolina Martins, Tiago Oliveira, dan Ales Popovic (2013) “*Understanding the Internet Banking Adoption: A Unified Theory of Acceptance and Use of Technology and Perceived Risk Application*”.

Gambar 2.1
KERANGKA PEMIKIRAN CAROLINA MARTINS TIAGO OLIVEIRA,
DAN ALES POPOVIC (2013)

2.1.2 Erkki Sutinen, Marjatta Vanhalakka Ruoho, Jarkko Suhonen dan Ebenezer Anohah (2015)

Penelitian ini berjudul “*Using unified theory of acceptance and use of technology model to predict students behavioral intention to adopt and use e-counseling in Ghana*”. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan semangat yang positif dan untuk memotivasi siswa yang ada di sekolah agar mau menggunakan fasilitas pada layanan yang disebut dengan *E-Counseling*. Layanan yang dapat diberikan oleh adanya fasilitas pada *E-Counseling*, yaitu dapat membuat siswa yang ada di lingkungan sekolah memiliki kemampuan untuk melakukan interaksi sosial kepada lingkungan sekitar yang dapat diperoleh dalam bentuk hubungan, yaitu persaudaraan, persahabatan, dan agar tidak memutus tali silaturahmi yang telah dijalin dengan baik melainkan dapat mempererat tali silaturahmi antara sesama, memiliki keterampilan dengan menerapkan teknik belajar yang lebih efektif, dapat berkonsultasi mengenai kemampuan yang ada di dalam diri sendiri sehingga membuat siswa lebih mempunyai rasa percaya diri yang tinggi dan ingin mengembangkan kemampuan yang dimiliki dan lain-lain. Sekolah harus membuat siswa agar dapat memahami manfaat dan kegunaan yang disediakan oleh adanya fasilitas yang disebut dengan *E-Counseling* apabila menginginkan siswa yang ada di sekolah mempunyai niat dan kemauan dalam menggunakan fasilitas pada *E-Counseling*.

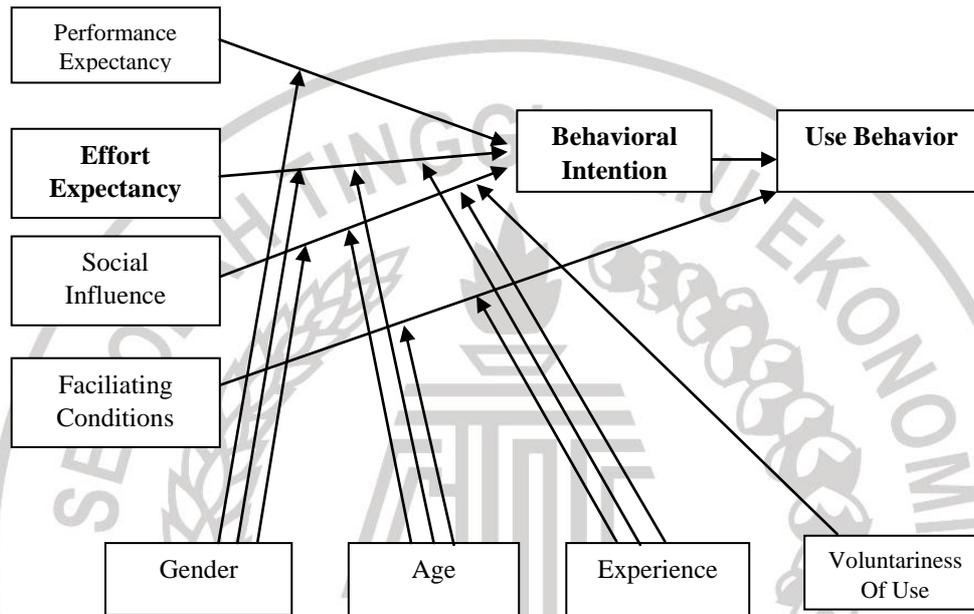
Populasi dalam penelitian ini dilakukan kepada siswa yang bersekolah di Ghana sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 250 responden dan teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*, akan

tetapi peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan turun ke lapangan agar lebih berfokus pada sampel yang ingin diteliti. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa metode analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk dapat mengetahui pengaruh variabel terhadap variabel lain yang didalamnya mencakup variabel bebas dan variabel terikat dan peneliti mengembangkan model konseptual yang disebut dengan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use Technology*) untuk memadukan teori penerimaan dan penggunaan terhadap teknologi. Model konseptual ini dapat didefinisikan sebagai kombinasi delapan model *user acceptance of technology* yang telah dikembangkan sebelumnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harapan kinerja dan pengaruh sosial sebagai faktor yang berpengaruh terhadap siswa pada niat menggunakan *E-Counseling*, kondisi fasilitas dan harapan usaha tidak berpengaruh pada niat menggunakan *E-Counseling* kepada siswa untuk dapat mengadopsi dan menggunakan *E-Counseling* di Ghana tetapi niat menggunakan *E-Counseling* berpengaruh kepada penggunaan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan tujuan penelitian saat ini adalah variabel yang terletak pada *effort expectancy*, *behavioral intention*, dan *use behavior*. Pengukuran variabel yang digunakan skala likert, metode pengumpulan data berupa kuesioner. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah penelitian dilakukan di Ghana untuk mengetahui pengaruh dari adanya layanan pada *E-Counseling* di sekolah dan penelitian saat ini untuk mengetahui pengaruh dari adanya layanan *internet banking* di BNI Surabaya. Penelitian

terdahulu menggunakan alat analisis regresi linear, penelitian saat ini menggunakan alat analisis *Partial Lest Square* (PLS). Teknik sampling penelitian terdahulu *random sampling*, sedangkan penelitian saat ini *purposive sampling*. Berikut ini adalah kerangka pemikiran oleh peneliti.



Sumber: Erkki Sutinen, Marjatta Vanhalakka Ruoho, Jarkko Suhonen, dan Ebenezer Anohah (2015) “Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model to Predict Students”. *Behavioral Intention to Adopt and Use E-Counseling in Ghana*”.

Gambar 2.1
KERANGKA PEMIKIRAN ERKKI SUTINEN, MARJATTA VANHALAKKA RUOHO, JARKKO SUHONEN DAN EBENEZER ANOHAH (2015)

2.1.3 Jorge Arenas Gaitan, Begona Peral-Peral, dan Maria Angeles Ramon Jeronimo (2015)

Penelitian ini berjudul “*Elderly and internet banking: An Application of UTAUT2*”. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan penggunaan *internet banking* kepada orang tua. Peneliti harus memberikan informasi yang lengkap dan simulasi cara

yang sesuai dalam penggunaan *internet banking* karena responden yang dituju mempunyai usia yang tidak muda lagi apabila ingin membuat responden atau pengguna mau menerapkan *internet banking*.

Populasi dalam penelitian ini dilakukan kepada orang tua yang tinggal di kota Spanyol sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 415 dan teknik dalam pengambilan sampel menggunakan *random sampling*.

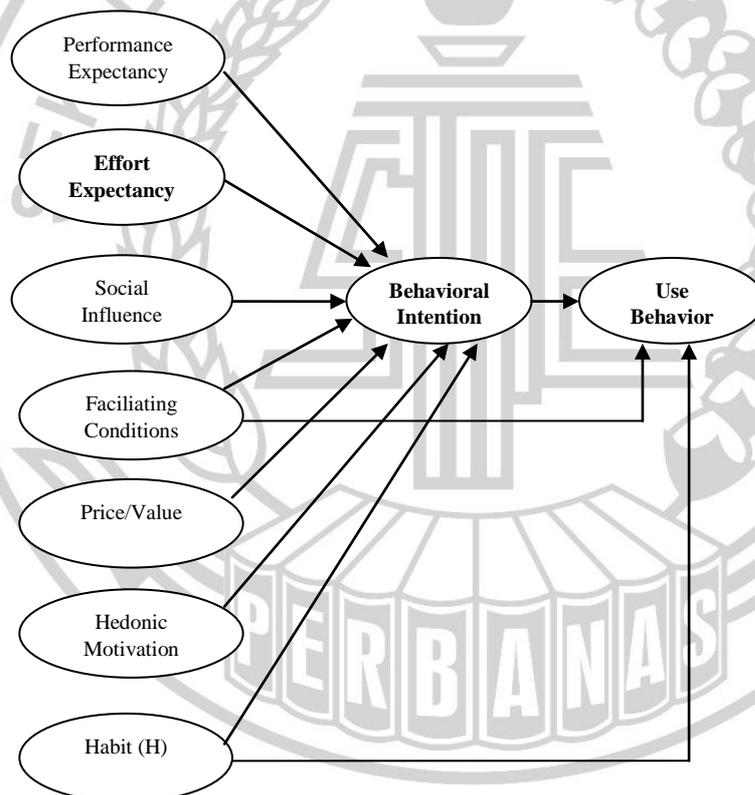
Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa metode WarpPLS 3.0 yang terbagi menjadi dua macam model analisis, yaitu sebagai analisis model pengukuran dan analisis model struktural. Peneliti mengembangkan model konseptual yang disebut dengan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use Technology*) untuk memadukan teori penerimaan dan penggunaan terhadap teknologi. Model konseptual ini mendefinisikan sebagai kombinasi delapan model *user acceptance of technology* yang telah dikembangkan sebelumnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa orang tua menerima adanya layanan *internet banking* pada bank yang berpengaruh signifikan oleh kebiasaan, harapan kinerja, nilai harga dan harapan usaha. Perilaku atau penggunaan dipengaruhi oleh niat menggunakan dan pada kebiasaan perilaku, tetapi pengaruh sosial, fasilitas kondisi dan motivasi hedonis tidak berpengaruh pada *internet banking* serta gender sebagai variabel moderator tidak berpengaruh signifikan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah variabel yang terletak pada *effort expectancy*, *behavioral intention*, dan *use behavior*. Pengukuran variabel yang digunakan, yaitu skala likert, metode

pengumpulan data berupa kuesioner dan objek penelitian untuk mengetahui layanan *internet banking*.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah penelitian terdahulu menggunakan alat analisis Warp PLS 3.0, penelitian saat ini menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS). Lokasi di Spanyol pada penelitian terdahulu, penelitian saat ini di Surabaya. Teknik sampling penelitian terdahulu *random sampling*, sedangkan penelitian saat ini *purposive sampling*. Berikut ini adalah kerangka penelitian oleh peneliti.



Sumber: Jorge Arenas Gaitan, Begona Peral-Peral, dan Maria Angeles Ramon Jeronimo (2015) "Elderly and Internet Banking: An Application of Unified Theory of Acceptance and Use Technology".

Gambar 2.1.3
KERANGKA PEMIKIRAN JORGE ARENAS GAITAN, BEGONA PERAL-PERAL DAN MARIA ANGELES RAMON JERONIMO (2015)

Tabel 2.1
PERBANDINGAN PENELITIAN TERDAHULU DENGAN PENELITIAN SEKARANG

Peneliti	Carolina Martins, Tiago Oliveira, Ales Popovic (2013)	Erkki Sutinen, Marjatta Vanhalakka Ruoho, Jarkko Suhonen and Ebenezer Anohah (2015)	Jorge Arenas Gaitan, Begona Peral-Peral, Maria Angeles Ramon Jeronimo (2015)	Deni Eko Candra Setiawan (2016)
Judul Artikel	<i>Understanding the Internet Banking Adoption: A Unified Theory of Acceptance and Use Of Techonology and Perceived Risk Application</i>	<i>Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model to Predict Students Behavioral Intention to Adopt and Use E- Counseling In Ghana</i>	<i>Elderly and Internet Banking: An Application of Unified Theory of Accepptance and Use Technology</i>	Pengaruh Harapan Usaha Terhadap Penggunaan Internet Banking Dengan Mediasi Niat Menggunakan Internet Banking BNI Di Surabaya
Variabel Bebas	<i>Perfomance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Gender, Age, Experience, Voluntariness of Use</i>	<i>Perfomance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Gender, Age, Experience, Voluntariness of Use</i>	<i>Perfomance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Price or Value, Hedonic, Motivation, Habit</i>	Harapan Usaha
Variabel Terikat	<i>Use Behavior</i>	<i>Use Behavior</i>	<i>Use Behavior</i>	Penggunaan Internet Banking
Variabel Mediasi	<i>Behavioral Intention</i>	<i>Behavioral Intention</i>	<i>Behavioral Intention</i>	Niat Menggunakan Internet Banking
Alat Analisis	SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>)	Regresi Linear Berganda	Warp PLS 3.0	PLS (<i>Partial Least Square</i>)
Sampel	249	250	415	130

Pengukuran Variabel	Skala Likert	Skala Likert	Skala Likert	Skala Likert
Metode Pengumpulan Data	Kuesioner	Kuesioner	Kuesioner	Kuesioner
Objek Penelitian	<i>Internet Banking</i>	<i>E- Counseling</i>	<i>Internet Banking</i>	<i>Internet Banking</i>
Teknik Sampling	<i>Random Sampling</i>	<i>Random Sampling</i>	<i>Random Sampling</i>	<i>Purposive Sampling</i>
Lokasi	Portugal	Ghana	Spanyol	Surabaya
Hasil	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Dan Pengaruh Sosial Terhadap <i>Internet Banking</i> Berpengaruh Secara Signifikan.	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Harapan Kinerja Dan Pengaruh Sosial Terhadap <i>E- Counseling</i> Tidak Berpengaruh Secara Signifikan.	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Harapan Kinerja, Nilai Harga Dan Harapan Usaha Terhadap <i>Internet Banking</i> Berpengaruh Secara Signifikan.	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Harapan Usaha Terhadap Penggunaan <i>Internet Banking</i> Dengan Mediasi Niat Menggunakan <i>Internet Banking</i> Berpengaruh Secara Signifikan.

Sumber: Carolina Martins, Tiago Olivera, Ales Popovic (2013), Erkki Sutinen, Marjatta Vanhalakka Ruoho, Jarkko Suhonen, Ebenezer Anohah (2015), Jorge Arenas Gaitan, Begona Peral-Peral, Maria Angeles Ramon Jeronimo (2015), Deni Eko Candra Setiawan (2016).

1.2 Landasan Teori

Landasan teori digunakan untuk menjelaskan mengenai teori-teori yang mendasari dan mendukung penelitian agar dapat mengetahui masing-masing variabel yang meliputi harapan usaha, penggunaan *internet banking*, dan niat menggunakan *internet banking*.

1.2.1 Harapan Usaha

Nasabah tentu memiliki harapan atas layanan yang diberikan oleh bank salah satu layanan yang diharapkan, yaitu harapan usaha. Harapan usaha adalah suatu harapan untuk memperoleh kemudahan dan untuk mengetahui seberapa mudah dalam menggunakan fasilitas teknologi yang sudah modern terutama pada *internet banking*.

Harapan usaha menurut Zhou *et al* (2010) dalam penelitian Martins *et al* (2013:4) mendefinisikan harapan usaha sebagai suatu tingkat atau kemudahan yang terkait dengan penggunaan *internet banking* dan dalam metode UTAUT menjelaskan bahwa harapan usaha berpengaruh positif terhadap layanan yang ada pada *internet banking* dan apabila penggunaan terhadap *internet banking* telah mudah untuk digunakan, maka pengguna memperoleh manfaat yang banyak karena adanya layanan ini.

Pengguna yang telah mempunyai harapan usaha untuk mau menggunakan, maka tidak ada kata sulit dalam mengakses teknologi yang modern dan tidak memerlukan banyak usaha agar mempunyai harapan yang tinggi untuk memperoleh kinerja sesuai dengan harapan karena adanya pengaruh yang positif. Kesimpulannya adalah apabila ingin memperoleh kemudahan sesuai dengan

keinginan ataupun harapan harus mengetahui teknologi dengan baik, tujuan dari teknologi yang telah ada, mengetahui banyak manfaat yang diperoleh dan kenyamanan dalam menggunakan sehingga pengguna dapat melakukan kegiatan aktivitas yang menyangkut dalam teknologi modern seperti internet.

Kolog *et al* (2014) dalam penelitian Sutinen *et al* (2015) harapan usaha adalah tingkat kesederhanaan yang terkait dengan penggunaan sistem tertentu. Sistem yang dimaksud dapat berupa sistem yang mudah untuk digunakan oleh setiap orang agar tidak mempersulit dalam menggunakan dan agar dapat memanfaatkan dengan baik sistem yang telah ada tanpa perlu merasa khawatir akan ketidak mampuan dalam menggunakan karena telah dirancang dengan lebih simpel dan tidak membuat pengguna menjadi bingung. Kesimpulannya adalah dengan adanya sistem dapat membuat konsumen merasa mudah untuk melakukan kegiatan sehari-hari, membuat permasalahan yang tadinya rumit dan susah dapat terselesaikan dengan baik, dan memperoleh banyak manfaat dari adanya sistem yang telah dibuat karena sistem dibuat untuk mengatasi permasalahan dan menanggulangi kemungkinan perihal atau kejadian yang dapat terjadi dimasa yang akan datang, yaitu berupa dampak negatif (kurang baik) bagi pengguna sehingga dibuatlah sistem yang lebih efisien dan agar membuat pengguna tidak merasa cemas ataupun khawatir dengan adanya sistem baru berupa sistem yang terkait pada teknologi yang sudah modern.

Martins *et al* (2013) harapan usaha dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut:

1. Paham bagaimana caranya menggunakan *internet banking* BNI

2. Mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan *internet banking* BNI
3. *Internet banking* BNI mudah di gunakan
4. *Internet banking* BNI mudah untuk di pelajari

1.2.2 Niat Menggunakan *Internet Banking*

Nasabah tentu memiliki niat atas layanan yang diberikan oleh bank salah satu layanan untuk mau menggunakan, yaitu niat menggunakan *internet banking*. Niat menggunakan adalah rasa ingin untuk memakai fasilitas teknologi yang sudah modern terutama fasilitas yang telah disediakan oleh layanan pada *internet banking*.

Venkatesh *et al* (2012) dalam penelitian Gaitan *el at* (2015) niat menggunakan adalah tingkat di mana seseorang telah merumuskan rencana dengan sadar untuk melakukan atau tidak melakukan beberapa perilaku dimasa depan yang ditentukan. Adanya niat yang kuat untuk menggunakan layanan yang telah diberikan oleh *internet banking* dimaksudkan agar dimasa depan tidak canggung ataupun tidak memahami teknologi yang sudah memiliki kemudahan dalam melayani nasabah untuk menggunakan *internet banking*. Kesimpulannya adalah dengan adanya rencana yang telah disusun secara sistematis, seperti memprediksi perilaku yang dilakukan di masa depan, maka harus ada kemauan yang berasal dari hati berupa niat untuk dapat mengetahui adanya teknologi yang sudah modern, tidak merasa canggung untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan teknologi sehingga mengubah perilaku menjadi lebih beradaptasi dengan lingkungan sekitar dan kata susah menjadi mudah untuk menjalankan aktivitas.

Niat menggunakan *internet banking* menurut Kolog *et al* (2014) dalam penelitian Sutinen *et al* (2015:2) adalah sejauh mana individu berperilaku untuk mau menerima dan menggunakan sebuah sistem. Individu dapat melakukan kegiatan yang berhubungan pada layanan yang telah disediakan oleh *internet banking* sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna sehingga konsumen tidak perlu merasa khawatir dengan kegunaan sistem yang tidak efisien. Kesimpulannya adalah apabila pengguna atau individu mempunyai perilaku untuk mau menerima dan berkeinginan menggunakan sistem yang telah disediakan, maka pengguna dapat melakukan semua jenis aktivitas yang berhubungan langsung dengan sistem yang telah disediakan karena dengan adanya rasa ingin menggunakan pengguna dengan senang hati menerima sistem dengan baik sehingga hilangnya rasa khawatir maupun cemas untuk menggunakan sistem.

Martins *et al* (2013) niat menggunakan *internet banking* dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut:

1. Berniat menggunakan *internet banking* BNI pada bulan mendatang
2. Prediksi menggunakan *internet banking* BNI pada bulan-bulan mendatang
3. Berencana untuk menggunakan sistem dalam bulan
4. Berniat melihat saldo rekening melalui *internet banking* BNI
5. Berniat melakukan transfer melalui *internet banking* BNI

1.2.3 Penggunaan Internet Banking

Nasabah tentu memiliki perilaku atas layanan yang diberikan oleh bank salah satu layanan untuk mau menggunakan, yaitu penggunaan *internet banking*.

Penggunaan adalah tindakan yang dilakukan oleh pengguna untuk menggunakan fasilitas teknologi yang sudah modern terutama fasilitas yang telah disediakan oleh layanan pada *internet banking*.

Hong *et al* (2008) dalam penelitian Martins *et al* (2013) menjelaskan bahwa pada dasarnya layanan *Internet banking* mengharuskan pengguna untuk memiliki keterampilan tertentu, seperti mengkonfigurasi dan mengoperasikan komputer dan terhubung ke internet. Pengguna juga perlu menanggung biaya dari pemakaian, seperti layanan data dan biaya transaksi saat menggunakan *internet banking* sehingga jika pengguna tidak mempunyai sumber daya berupa keuangan dan keterampilan operasional yang diperlukan, mereka tidak akan mengadopsi atau menggunakan *internet banking*. Kesimpulannya adalah pengguna layanan harus mempunyai keterampilan untuk mampu dalam menggunakan fasilitas yang berhubungan dengan teknologi modern, seperti internet dan dengan cara belajar yang lebih efisien pengguna dapat menggunakan media internet dengan baik agar dapat dengan mudah untuk mengkonfigurasi dan mengoperasikan komputer yang sudah terhubung dengan internet sehingga pengguna juga harus mau mengeluarkan biaya atas apa yang telah dikerjakan dalam menggunakan internet karena untuk mengakses internet memerlukan biaya sesuai dengan kebutuhan tetapi apabila pengguna tidak mau mengeluarkan biaya untuk dapat mengakses jaringan internet, maka pengguna tidak dapat memperoleh layanan yang ada pada internet tersebut.

Penggunaan *internet banking* menurut Venkatesh *et al* (2012) dalam penelitian Gaitan *et al* (2015:7) adalah sebagai frekuensi penggunaan terhadap

teknologi informasi. Kesimpulannya adalah sejauh mana individu dapat berperilaku untuk menerima teknologi informasi sebagai tingkat frekuensi dalam penggunaan terhadap sistem agar tidak ada keraguan untuk menjalankan segala bentuk aktivitas yang berhubungan dengan teknologi baru ataupun modern, seperti *internet banking*.

Martins *et al* (2013) penggunaan *internet banking* dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut:

1. Setahun sekali
2. Enam bulan sekali
3. Tiga bulan sekali
4. Sebulan sekali
5. Seminggu sekali
6. 4-5 hari sekali
7. 2-3 hari sekali
8. Hampir setiap hari

1.2.4 Hubungan Antara Variabel

1.2.4.1 Hubungan Antara Harapan Usaha Terhadap Niat Menggunakan *Internet Banking*

Internet banking memberikan harapan usaha yang lebih efektif karena dapat membuat nasabah mempunyai keyakinan dan upaya untuk lebih optimal dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan perbankan khususnya dalam pemenuhan terhadap kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah serta sangat menunjang niat menggunakan untuk dapat memanfaatkan layanan yang diberikan

oleh *internet banking* pada sistem yang telah disediakan.

Martins, Oliveira, dan Propovic (2013) mengungkapkan bahwa harapan usaha terhadap niat menggunakan *internet banking* berpengaruh secara signifikan dari pengguna *internet banking* pada saat ini karena mempunyai harapan untuk dapat mengakses dan dapat menggunakan layanan *internet banking* dengan baik dan benar. Gaitan, Peral-Peral, dan Jeronimo (2015) berpendapat bahwa harapan usaha terhadap niat menggunakan *internet banking* berpengaruh secara signifikan dari penggunaan *internet banking* pada saat ini.

1.2.4.2 Hubungan Antara Harapan Usaha Terhadap Niat Menggunakan *Internet Banking* Dengan Mediasi Penggunaan *Internet Banking*

Internet banking memberikan harapan usaha terhadap niat menggunakan *internet banking* dan untuk dapat merubah niat tersebut, maka harus mempunyai harapan dan niat untuk mau menggunakan agar nasabah yang tadinya berfikir negatif dan tidak mau memanfaatkan media yang memiliki banyak keunggulan menjadi lebih positif karena mempunyai kemauan untuk melakukan transaksi dengan menggunakan *internet banking* serta dengan adanya mediasi perilaku penggunaan membuat nasabah pada saat ini lebih banyak menggunakan *internet banking* karena dianggap sebagai solusi yang tepat pada permasalahan yang sering terjadi.

Sutinen, Ruoho, Suhonen dan Anohah (2015) mengungkapkan bahwa harapan usaha tidak berpengaruh secara signifikan terhadap niat menggunakan *internet banking* dengan mediasi perilaku penggunaan *internet banking* pada saat ini karena tidak adanya dan semangat dari siswa di sekolah untuk menggunakan layanan *E-Conseling*.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.4
KERANGKA PEMIKIRAN

2.4 Hipotesis Penelitian

H1: Harapan usaha berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan *internet banking* BNI

H2: Niat menggunakan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *internet banking* BNI

