

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini, sudah tidak asing lagi dengan yang namanya *internet*. *Internet* merupakan sarana untuk mendapatkan berbagai macam informasi yang dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun manusia tidak bisa pula menipu diri sendiri akan kenyataan bahwa *internet* mendatangkan dampak positif dan negatifnya.

Keberadaan *internet* memberi dampak positif bagi seluruh masyarakat pengguna *internet* termasuk remaja. Dalam *internet* bisa dengan cepat mendapatkan informasi. Tetapi kebanyakan remaja menggunakan *internet* untuk mencari teman, *chatting*, kirim *e-mail* dan mencari tugas-tugas kuliah atau tugas sekolah. Selain dampak positif, *internet* juga bisa memberi dampak negatif bagi kalangan masyarakat khususnya remaja. Misalnya para remaja membuka situs-situs porno di *internet*. Itu merupakan salah satu perilaku menyimpang yang dilakukan remaja. Dalam *internet* bisa melihat gambar-gambar porno, adegan-adegan yang bisa menggoyahkan iman manusia, dan itu semua dapat merusak moral para remaja yang merupakan generasi penerus bangsa. Selain itu, dampak buruk dari *internet* itu adalah timbul berbagai macam kejahatan. Diantaranya adalah pencurian uang di Bank melalui *internet*, pemerkosaan, penculikan, pengedaran video porno dan masih banyak lagi tindak kriminal yang disebabkan dari dampak buruknya *internet*.

Internet Banking adalah melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui *internet* dengan *website* milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Aplikasi teknologi informasi dalam *Internet Banking* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif daripada bank konvensional. Tanpa adanya aplikasi teknologi informasi dalam *Internet Banking*, maka *Internet Banking* tidak akan jalan dan dimanfaatkan oleh industri perbankan.

Masyarakat berfikir bahwa menggunakan *internet* dan menghubungkan dengan *internet* dengan bank adalah salah satu tindakan . Banyak nasabah tidak mempercayai bahwa menggunakan *Internet Banking* itu adalah tehnologi yang bermanfaat seperti nasabah tidak perlu datang ke bank, tidak perlu repot membawa kartu atm/uang.

Faktor faktor yang menyebabkan awamnya masyarakat terhadap *Internet Banking* adalah kurangnya informasi untuk mengetahui bagaimana cara menggunakan *Internet Banking*. Pihak bank kurang mensosialisaikan apa itu *Internet Banking* dan tata cara penggunaannya. Informasi *online banking* dibutuhkan nasabah agar nasabah dapat mengetahui bagaimana cara menggunakan *Internet Banking* , apa saja yang dibutuhkan untuk menggunakan *Internet Banking* , dan bagaimana cara awal agar *gadget* kita dapat terbuhung dengan rekening pribadi nasabah. Pada penelitian milik Wadie Nasri (2011) menyatakan bahwa Informasi *online banking* tidak mempengaruhi niat menggunakan *Internet Banking*. Informasi *online banking* adalah informasi yang didapat nasabah untuk menggunakan *Internet Banking* sebagai acuan untuk

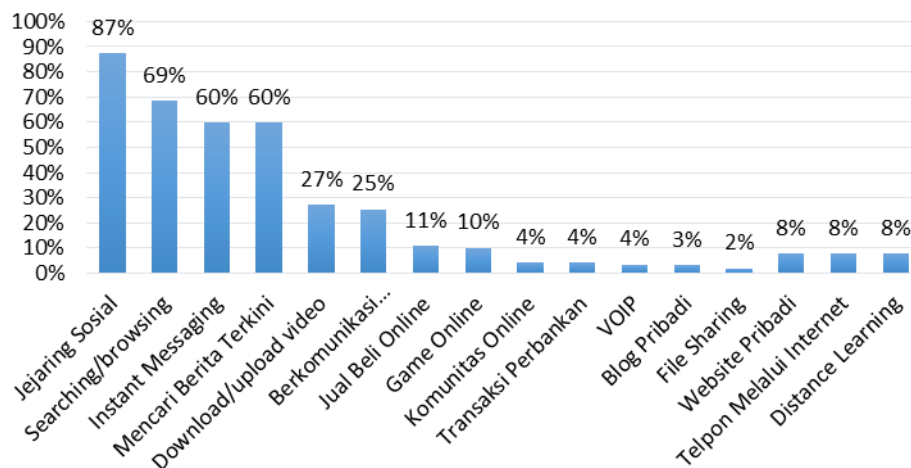
menggunakannya. Sebagian orang menganggap bahwa menggunakan *Internet Banking* itu tidak aman. Karena masyarakat menilai jika menggunakan *Internet Banking* itu masyarakat tidak percaya bahwa yang ada di dalam *Internet Banking* itu benar benar terhubung dengan rekening pribadinya atau rekening yang dituju oleh nasabah. Sehingga masyarakat kurang tertarik untuk menggunakan *Internet Banking* .

Pertumbuhan pengguna *Internet Banking* menunjukkan peningkatan pesat. Pengguna *internet* di Indonesia diperkirakan mencapai 63 juta pengguna (Kominfo,2013). Berbagi survei Vision pada akhir 2011 menunjukkan bahwa pengguna *Internet Banking* tidak menyukai layanan perbankan cabang fisik lagi. Preferensi saluran perbankan yang paling disukai adalah ATM, kemudian berturut-turut *Internet Banking*, SMS banking, mobile banking, dan yang terakhir adalah mendatangi langsung bank di kantor cabang terdekat (Mahayana, 2012).

Beberapa bank pemerintah, bank swasta dan bank pemerintah daerah di Indonesia diketahui memiliki fasilitas e-Banking termasuk *Internet Banking*. Bank bank yang memiliki fasilitas *Internet Banking* yaitu Bank Mandiri, Bank BCA dan lain lain. (Medyawati, Farida dan Ega Hegarini, 2012). Bank besar lain di Indonesia adalah Bank BCA. Bank ini adalah bank swasta terbesar di Indonesia adalah peringkat bank ketiga terbesar dengan asset 381,90 triliun rupiah dengan jumlah pelanggan per Juni 2011 sebanyak 9,7 juta pelanggan (Mahayana, 2012)

Jumlah penduduk di Surabaya sebanyak 2.909.257 jiwa. Dari seluruh jumlah penduduk di Surabaya tersebut hanya 4% yang menggunakan *internet* dengan alasan untuk transaksi perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa minimnya

masyarakat terhadap penggunaan *Internet Banking*. dengan alasan untuk transaksi perbankan.



Sumber : data diolah, <http://www.slideshare.net>

Gambar 1.1
Data Pengguna *Internet* Indonesia 2014

Menurut penelitian milik Wadie Nasri (2011) keamanan adalah salah satu faktor penghambat dan dalam menggunakan adopsi layanan *Internet Banking* dan penggunaan *Internet Banking*. Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya yang mungkin timbul dari sistem, *hacker* dan *cracker* dalam *Internet Banking*. Keamanan sangat mempengaruhi kepercayaan nasabah untuk itu sebelum nasabah mendaftarkan untuk menggunakan *Internet Banking*, nasabah perlu diberikan informasi dan arahan secara langsung agar nasabah tidak memiliki persepsi bahwa *Internet Banking* dapat membantu nasabah sehingga tidak perlu untuk mendatangi bank.

Adopsi *Internet Banking* di Indonesia merupakan salah satu adopsi teknologi yang berada pada tahap permulaan dengan potensi pengembangan yang menjanjikan. Hal ini diperkuat dengan peningkatan penggunaan *internet* yang

didukung oleh semakin murahnya tarif *internet*. Di satu sisi, adopsi *Internet Banking* merupakan layanan yang tidak bisa ditolak untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, meski disisi lain aspek risiko dalam penggunaannya tidak bisa dihindari.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengetahui penyebab dari kecilnya pengguna layanan *Internet Banking* adalah mengevaluasi faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap pengadopsian *Internet Banking* ini. Evaluasi ini diharapkan akan mampu membantu melihat faktor-faktor apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap pengadopsian *Internet Banking* pada bank guna mempertahankan eksistensi bank di berbagai aspek layanan.

Adopsi teknologi tidak bisa terlepas dari ancaman risiko sebagai konsekuensi dari aspek kepercayaan, meski disisi lain ada manfaat adopsi teknologi, termasuk untuk kasus *Internet Banking*. Pada penelitian milik Fereshteh Farzianpour, Mahsa Pishdar, Masoumeh Danesh Shakib and Mohammad Reza Seyyed Hashemi Tolloun (2014) menyatakan bahwa persepsi risiko berpengaruh positif terhadap adopsi layanan *Internet Banking* dan persepsi risiko dianggap dapat membantu pihak berwenang untuk menurunkan risiko yang dirasakan dan memperluas adopsi layanan *Internet Banking*.

Pemahaman tentang risiko dibedakan menjadi dua yaitu risiko yang terkait dengan *human error* dan risiko terkait *technical error*. Oleh karena itu, mereduksi risiko dari adopsi teknologi, termasuk kasus *Internet Banking* sangat penting, tidak saja berpengaruh terhadap kepercayaan terkait adopsi, tetapi juga meningkatkan minat dari adopsi teknologi tersebut.

Selanjutnya, untuk mengakomodasi itu semua dilakukanlah penelitian dengan judul Pengaruh Persepsi Risiko, Keamanan dan Informasi *Online banking* Terhadap Adopsi layanan *Internet Banking* Di Surabaya.

1.2 **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah :

1. Apakah persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap adopsi layanan *Internet Banking* di Surabaya?
2. Apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap adopsi layanan *Internet Banking* di Surabaya?
3. Apakah Informasi *online banking* berpengaruh signifikan terhadap adopsi layanan *internet banking* di Surabaya?

1.3 **Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk menguji pengaruh persepsi risiko terhadap adopsi layanan *Internet Banking*
2. Untuk menguji pengaruh keamanan terhadap adopsi layanan *Internet Banking*
3. Untuk menguji pengaruh informasi *online banking* terhadap layanan adopsi *Internet Banking*

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dapat diklasifikasikan dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Untuk Industri Perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perusahaan perbankan untuk dapat merumuskan strategi pemasaran guna mempertahankan keunggulan kompetitif dan mengembangkan inovasi baru dari sistem *Internet Banking* di masa yang akan datang yang nyaman, aman, dan memiliki fitur yang menarik, sehingga nasabah dapat tetap menerima dan selalu menggunakan fasilitas *Internet Banking*.

2. Untuk Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan tentang pengaruh persepsi risiko, keamanan, dan informasi *online banking* terhadap adopsi layanan *Internet Banking* Serta untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dalam produk internet banking agar dapat ditingkatkan lagi tingkat promosinya.

3. Untuk STIE Perbanas Surabayax

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan juga dapat berkontribusi sebagai literatur bagi teman-teman yang ingin membuat skripsi untuk penelitian selanjutnya mengenai Pengaruh Persepsi Risiko, Keamanan dan informasi *online banking* terhadap Adopsi Layanan *Internet Banking*.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, penyusunan instrumen penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menyajikan tentang gambaran subyek penelitian secara garis besar menjelaskan tentang responden penelitian dari aspek demografis, serta analisis data yang menjelaskan dari hasil penelitian yang terdiri dari analisis deskriptif, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran yang berguna bagi perkembangan *Internet Banking* serta penyempurnaan untuk penelitian selanjutnya.