

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tentu saja tidak terlepas dari penelitian-penelitian yang terdahulu, sehingga dalam penelitian yang sudah dilakukan akan terdapat keterkaitan yang sama dan persamaan maupun perbedaan dalam objek yang akan diteliti dan penelitian terdahulu dapat menjadi landasan di dalam penelitian yang akan dilakukan.

1. **Eka Dyah Setyaningsih (2017)**

Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk dapat mengetahui bagaimana pengaruh dari kualitas layanan dan WOM terhadap minat keputusan penggunaan layanan transaksi berbasis Internet Banking. Sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan 330 responden dari nasabah bank BNI. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna e-banking bank BNI. Teknik dalam pengambilan sample menggunakan teknik snowball sampling. Penelitian ini menggunakan model *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan variabel kualitas layanan dan *word of mouth* sebagai variabel bebas dan minat dan keputusan sebagai variabel tidak bebas.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap penggunaan *internet banking* dengan nilai korelasi 0,206 dan WOM berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dengan nilai korelasi sebesar 0,208.

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini sama-sama menggunakan variabel dependen *E-Banking* sebagai variabel yang diteliti
2. Penelitian ini sama-sama menggunakan kualitas layanan sebagai pengukuran dalam penelitian.
3. Penelitian ini sama-sama menggunakan perusahaan perbankan sebagai obyek penelitian yang dilakukan
4. Penelitian ini sama-sama menggunakan nasabah pengguna *E-Banking* sebagai obyek penelitian.
5. Penelitian ini sama-sama menggunakan pengumpulan data dengan skala likert sebagai pengukuran.

Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian sebelumnya merupakan penelitian kuantitatif, sedangkan pada penelitian ini merupakan penelitian kualitatif.
2. Penelitian sebelumnya berada di kota Jakarta sedangkan, pada penelitian ini berada di kota Tuban.
3. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel lain *Word of Mouth*, sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel SIA dan Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi.

2. Reni Anggraini, Imam Murtono Soenhadji (2018)

Penelitian ini yang dilakukan bertujuan untuk menganalisis faktor yang dapat mempengaruhi kepemilikan kartu kredit serta dampaknya pada sikap pengguna. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling dan dengan pendekatan *purposive*. Sampel pada penelitian ini adalah 399 nasabah pengguna kartu kredit yang berasal dari Jakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya hidup dan pemanfaatan teknologi yang secara nyata mampu mempengaruhi variabel kepemilikan produk kartu kredit dengan internet banking.

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Sama-sama menggunakan Pemanfaatan Teknologi sebagai pengukuran dalam penelitian.
2. Penelitian ini sama-sama meneliti produk *e-banking* pada perusahaan perbankan.

Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini berada di kota Jakarta, Depok, dan Bogor sedangkan pada penelitian ini berada di kota Tuban.
2. Penelitian ini menggunakan obyek nasabah *internet banking* kredit, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan nasabah pengguna layanan Internet Banking.
3. Penelitian ini menggunakan pengaruh gaya hidup.

3. Dewa Ayu Anggi, Ida Bagus Dharmadiaksa (2017)

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendapatkan bukti mengenai pengaruh *e-commerce* pada pengambilan keputusan untuk berwirausaha, dan pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap pengambilan keputusan untuk berwirausaha. Pada penelitian ini berada di Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Pada penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey dengan menggunakan teknik kuisisioner. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Udayana yang memiliki status masih aktif. Data dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dengan menyebarkan kuisisioner terhadap 187 responden dengan teknik purposive sampling.

Hasil pada penelitian yang dilakukan dengan analisis linear berganda mengatakan Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap pengambilan keputusan *e-commerce*, yang mengatakan semakin tinggi pengetahuan mengenai Sistem Informasi Akuntansi semakin meningkat juga minat mahasiswa dalam pengambilan keputusan menggunakan teknologi *e-commerce*.

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini sama-sama memaparkan batasan sampel yang digunakan.
2. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode survey dengan teknik kuisisioner.
3. Penelitian ini sampel yang digunakan adalah data primer yang didapat dari kuisisioner.

Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan mahasiswa sebagai obyek penelitian sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan obyek nasabah pengguna *internet Banking*.
2. Penelitian ini pengukuran SIA digunakan sebagai pengambil keputusan, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan SIA sebagai penggunaan *Internet Banking*.
3. Penelitian ini berada di kota Bali, sedangkan pada penelitian sekarang berada di kota Tuban.

4. Vatrareizky Pravitasari (2016)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem penjualan tunai yang diterapkan pada perusahaan *Pupz Miracle*, dan perancangan sistem akuntansi berbasis web yang sesuai dengan perusahaan *Pupz Miracle*. Pada penelitian ini data yang diperoleh adalah dengan cara metode survey dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini termasuk dalam penelitian *Research and Development* yang bertujuan untuk mengembangkan produk sehingga produk tersebut mempunyai kualitas yang baik. Pada penelitian ini merancang sistem akuntansi penjualan secara online yang berbasis e-commerce dengan media internet yang merupakan perkembangan dari *Pupz Miracle*.

Hasil dari penelitian ini adalah fungsi Sistem Akuntansi yang digunakan dalam perusahaan *Pupz Miracle* masih sangat sederhana dan terjadi kerangkapan fungsi. Dalam analisisnya ditemukan kebutuhan sistem yang masih harus dipenuhi yaitu Sistem harus dapat melakukan pengendalian internal, Sistem dapat melakukan pendataan pelanggan yang melakukan pembelian, dan sistem dapat melakukan transaksi-transaksi penjualan.

Terdapat Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini teknik pengambilan data dengan cara wawancara dengan metode survey.
2. Penelitian ini sama-sama menganalisis tingkat perbaikan dalam layanan berbasis *e-commerce*.

Terdapat Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini tidak memaparkan batasan dalam penelitiannya
2. Penelitian ini menggunakan sampel penjualan tunai, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan pengukuran nasabah *internet banking*.
3. Penelitian ini berfokus pada layanan web pada perusahaan *Pupz Miracle* serta hal-hal yang kurang dalam layanan web, sedangkan pada penelitian sekarang berfokus pada layanan *internet banking*.

5. Muhammad Fadhli dan Rudy Fachrudin (2016)

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk dapat mengetahui persepsi resiko, kepercayaan, dan manfaat teknologi pada penggunaan *internet Banking* pada nasabah bank umum di kota Banda Aceh. Pada penelitian ini menggunakan 4 variabel yaitu Persepsi resiko, Kepercayaan, Manfaat Teknologi, dan kemudahan pengguna. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank umum di kota Banda Aceh yang menggunakan layanan *internet banking*. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*

Hasil dari penelitian ini adalah persepsi manfaat adalah kepercayaan terhadap penggunaan suatu sistem, rata-rata responden menyatakan setuju atau merasa

bermanfaat dengan penggunaan fasilitas internet banking, baik dalam segi aspek produktivitas dan efektivitas kerja dan menjadi lebih cepat dan fleksibel. Hal ini juga dibuktikan dengan rata-rata variabel sebesar 4,22 pada satuan skala Likert.

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini sama-sama menggunakan nasabah pengguna *internet banking* sebagai pengukuran.
2. Penelitian ini sama-sama berfokus terhadap keputusan dalam penggunaan *internet banking*.
3. Penelitian ini sama-sama menggunakan pengukuran skala Likert dalam data yang akan diteliti.

Terdapat Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini jenis penelitiannya merupakan penelitian kuantitatif, sedangkan pada penelitian sekarang jenis penelitiannya merupakan penelitian Kualitatif.
2. Penelitian ini tidak memaparkan batasan dalam penelitiannya.
3. Penelitian ini berada di kota Banda Aceh, sedangkan pada penelitian sekarang berada di kota Tuban.

6. Reni Anggraini, Imam Murtono Soenhadji (2016)

Penelitian ini bertujuan untuk dapat menganalisis faktor-faktor yang terkait dengan kepemilikan kartu kredit berbasis *internet banking* serta dampaknya pada sikap pengguna. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling dengan jumlah pemegang kartu kredit yang bersumber dari data Bank Indonesia dan Asosiasi Kartu Kredit Indonesia. Teknik sampel

menggunakan rumus Slovin dengan pendekatan purposive dengan sampel 339 nasabah

Hasil penelitian yang telah diukur menunjukkan bahwa gaya hidup memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepemilikan kartu kredit dan dengan pemanfaatan teknologi *e-banking* yang secara tidak langsung mampu mendukung dalam kenyamanan dan kegunaannya.

Terdapat Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini sama-sama menggunakan teknik purposive sampling.
2. Penelitian ini sama-sama menggunakan variabel Pemanfaatan teknologi *E-Banking*.
3. Penelitian ini teknik pengambilan data sama-sama menggunakan data yang berasal dari kuisioner

Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan nasabah pengguna kartu kredit, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan nasabah pengguna *internet banking*.
2. Penelitian ini tidak memaparkan batasan dalam penelitiannya.
3. Penelitian ini menggunakan sampel nasabah pada bank-bank yang berada di Jakarta.

7. Ni Made Trina Savitri, I dewa Nyoman Wiratmaja (2015)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi dan kompleksitas tugas pada minat pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi. Pada penelitian sampel penelitiannya adalah staf

akuntan hotel melati di kota Denpasar. Metode dalam pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner dengan data sebanyak 66 sampel. Analisis data menggunakan teknik regresi linier berganda dengan program spss16.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi dan kompleksitas tugas berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi.

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini sama-sama menggunakan SIA sebagai variabel yang diukur dan yang akan dianalisa.
2. Penelitian ini sama-sama menggunakan teknik pengambilan data dengan kuisisioner.

Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan perusahaan Jasa sebagai objek penelitian, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan perusahaan perbankan.
2. Menggunakan SIA untuk mengukur dapat mengukur kualitas dan efektivitas, pada penelitian sekarang menggunakan SIA sebagai minat penggunaan *E-banking*.
3. Penelitian ini objek penelitiannya berada di kota Bali, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan sekarang objek penelitiannya berada di kota Tuban.

8. Alfian Tan, Paulus Sukapto, dan Carles Sitompul (2014)

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan-perbedaan model pengukuran setiap segmen pelanggan, terutama dalam sektor *e-banking*. Pada penelitian ini pengambilan data menggunakan media online survey sebagai data untuk di olah.

Hasil dari penelitian ini adalah dihasilkan segmentasi yang mungkin dilakukan terhadap para pengguna layanan *e-banking*, yaitu para pengguna yang memiliki eskpektasi tinggi terhadap kualitas layanan dan pengguna dengan ekspektasi di tingkat menengah.

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini sama-sama menggunakan kualitas layanan terhadap penggunaan *e-banking*.

Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini teknik pengambilan data dengan teknik survey yang dilakukan secara online.
2. Penelitian ini tidak memaparkan batasan dalam penelitiannya.
3. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif.

9. Gareth W. Peter, Efstathios Panayi 2015

Penelitian ini tinjauan umum tetang konsep-konsep teknologi dan potensinya untuk dunia perbankan melalui fasilitas pengiriman uang global dan asset digital dan aspek-aspek teknologi dan perkembangannya. Dalam penelitiannya untuk

memperbaiki akunnya dalam beberapa bagian seperti Penilaian perdagangan, pemantauan kredit, manajemen posisi, dan penanganan kegagalan.

Hasil dari penelitian ini mengatakan teknologi *blockchain* berfokus menguraikan beberapa aspek penting untuk membedakan database dalam akun. Kemudian menggambarkan sejumlah fitur yang vital dari perspektif aplikasi keuangan dan inovasi untuk beberapa penanganan.

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini sama-sama menggunakan pemanfaatan teknologi untuk pengukurannya

Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada pembaruan *Internet Banking*.
2. Pada penelitian ini tidak memaparkan teknik penelitian yang digunakan sebagai alat uji dalam pengukuran.

10. Shaikh, Aijaz, Karjaluoto, dan Heikki (2015)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mensintesis studi m-banking yang ada adopsi dan memetakan teori-teori utama yang digunakan untuk memprediksi konsumen. Pada penelitian ini data yang diperoleh berasal dari beberapa sumber termasuk artikel-artikel mengenai *e-banking*.

Hasil dalam penelitian ini adalah terdapat beberapa pengaruh mengenai nasabah mengadopsi m-banking. Secara umum wawasan mereka menarik di dalam pola difusi *m-banking*.

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini sama-sama menggunakan nasabah dalam penelitian.
2. Penelitian ini sama-sama pengaruh internet banking terhadap nasabah.

Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

1. Penelitian ini lebih berfokus faktor yang mempengaruhi nasabah terhadap penggunaan m-banking.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori adalah merupakan teori-teori yang dapat mendukung perumusan hipotesis yang digunakan untuk membantu dalam proses penelitian. Dalam sub bab ini akan dijelaskan dan menguraikan teori-teori yang mendasari dan akan mendukung dalam penelitian dan menjadi landasan dalam pembahasan. Menurut Jogiyanto (2010:89) landasan teori merupakan kumpulan dari konsep, definisi, dan proposisi-proposisi sistematis untuk digunakan menjelaskan dan memprediksi fenomena atau fakta yang terjadi yang kemudian dibahas dalam penelitian dan juga teori menyediakan penjelasan-penjelasan tentatif tentang hubungan antara fakta-fakta dalam kategori yang umum.

2.2.1 Teori Aksi (*Action Theory*)

Teori aksi yang dikenal sebagai sebuah teori bertindak yang pada awalnya dikembangkan oleh Max Weber yang merupakan seorang ahli sosiologi. Max Weber mengatakan bahwa seorang individu melakukan suatu tindakan atau keputusan yang berdasarkan atas pengalaman, persepsi, dan pemahaman atas suatu obyek atau di dalam sebuah situasi tertentu. Tindakan seseorang ini yang

mencerminkan sesuatu yang rasional dengan tujuan mencapai sasaran atau sesuatu yang diinginkan dengan sarana-saran yang didapatkan atau dimilikinya.

Teori aksi menjelaskan tentang bagaimana seorang nasabah percaya dan menggunakan layanan internet banking yang diberikan oleh bank dan juga menjelaskan alasan-alasan nasabah menggunakan layanan tersebut.

Selain itu teori aksi juga menjelaskan tentang adanya pengaruh pemanfaatan teknologi yang diberikan agar nasabah mau menggunakan layanan internet banking dengan tujuan adanya kemajuan teknologi saat ini.

Selanjutnya teori aksi juga menjelaskan bagaimana suatu Sistem yang ada dalam layanan internet banking dapat menjadi landasan dalam pengaplikasian dan penggunaan fitur layanan tersebut.

Dalam teori ini juga menjelaskan pengaruh-pengaruh minat seorang individu untuk melakukan suatu tindakan dari apa yang diterima atau didapatkan. Dalam hal ini nasabah menggunakan layanan internet banking berdasarkan kebutuhan secara individu dan berdasarkan keuntungan yang akan atau telah didapatkan sehingga memutuskan untuk menggunakan layanan internet banking.

Pemanfaatan teknologi juga menjadi salah satu hal yang menunjukkan seseorang untuk melakukan hal yang dianggap diperlukan pada zaman sekarang. Dalam praktiknya menunjukkan seseorang dalam penggunaan internet banking bukan hanya karena kebutuhan saja tetapi juga berdasarkan mengikuti gaya hidup saat ini dan menggunakan kecanggihan teknologi saat ini dan menggunakan layanan perkembangan suatu teknologi suatu perusahaan yang diberikan.

Kualitas layanan juga menjadi dasar seseorang untuk menggunakan internet banking. Dalam praktiknya seseorang akan merasa senang apabila mendapatkan

perlakuan yang lebih karena mereka merasa diutamakan dan menjadi seorang individu untuk melakukan keputusan terhadap apa yang telah diberikan. Dalam internet banking apabila didalamnya memberikan kemudahan, kemajuan, efisiensi dan mampu memberikan sesuatu yang lebih baik maka akan mendorong seseorang untuk menggunakan dan memanfaatkannya karena mereka merasa puas dan merasa terbantu dengan layanan-layanan yang ada dalam fitur internet banking yang diterbitkan oleh bank.

2.2.2 Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Burhan (2011:264) terdapat beberapa teknis dalam triangulasi meliputi:

a. Triangulasi Kejujuran Peneliti

Cara ini dilakukan untuk menguji kejujuran, subjektivitas, dan kemampuan merekam data oleh peneliti di lapangan. Perlu diketahui bahwa sebagai manusia, peneliti sering kali sadar atau tanpa sadar melakukan tindakan-tindakan yang merusak kejujurannya ketika pengumpulan data, atau terlalu melepaskan subjektivitasnya bahkan kadang tanpa kontrol, peneliti melakukan rekaman-rekaman yang salah terhadap data di lapangan. Melihat kemungkinan-kemungkinan ini, maka perlu dilakukan triangulasi terhadap peneliti, yaitu dengan meminta bantuan peneliti lain melakukan pengecekan langsung, wawancara ulang, serta merekam data yang sama di lapangan. Hal ini adalah sama dengan proses verifikasi terhadap hasil penelitian yang telah ada.

b. Trianggulasi dengan Sumber Data

Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan (Paton,1987); (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan upaya yang di katajakan secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tertentu dalam situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dengan prespektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang pemerintahan; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. hasil dari perbandingan yang diharapkan adalah berupa kesamaan serta alasan terjadi perbedaan (Moleong, 2006).

Trianggulasi sumber data bisa memberi kesempatan untuk dilakukan hal-hal sebagai berikut: (1) penilaian hasil penelitian dilakukan oleh responden, (2) mengoreksi kekeliruan dari sumber data, (3) menyediakan tambahan informasi secara sukarela, (4) memasukkan informan dalam rancangan penelitian, menciptakan kesempatan untuk mengintisarkan sebagai langkah awal analisis data (5) menilai kecukupan menyeluruh data yang dikumpulkan (Moleong, 2006:335)

c. Trianggulasi dengan Metode

Mengacu pendapat paton (1987:329) dengan menggunakan strategi, (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, (2) pengecekan beberapa sumber data dengan metode yang sama. Trianggulasi ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode interview sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika interview. Teknik ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika di interview dan diobservasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda. Apabila berbeda, peneliti harus dapat menjelaskan perbedaan itu dengan tujuan untuk mencari kesamaan data dengan metode berbeda.

d. Trianggulasi dengan Teori

Dilakukan dengan menguraikan pola, hubungan dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis untuk mencari tema atau penjelasan perbandingan. Secara induktif dilakukan dengan menyertakan usaha dengan cara lain untuk mengorganisasikan data yang dilakukan dengan jalan memikirkan kemungkinan logis dengan melihat apakah kemungkinan-kemungkinan ini dapat ditunjang dengan data.

2.2.3 Pengertian Internet Banking

Terkait dengan internet banking sebagai salah satu inovasi teknologi dalam dunia perbankan, internet banking merupakan pelayanan transaksi elektronik melalui computer atau handphone yang terhubung dengan internet tanpa ada batas

tempat atau waktu pelaksanaan transaksi perbankan sehingga lebih mudah dan cepat seperti transaksi pembayaran atau transfer dana yang dapat dilakukan tanpa terbatas waktu dan tempat.

Internet Banking pertama kali muncul di Amerika Serikat pada pertengahan tahun 1990 untuk menyediakan layanan yang lebih baik dan efisien terhadap para nasabah. Karena internet banking merupakan layanan yang dimana nasabah untuk dapat terus bisa menggunakan layanan perbankan dari berbagai lokasi dan tidak terbatas waktu sehingga memberi nilai lebih pada perusahaan perbankan dan memberikan peluang untuk bank dalam mengembangkan pasar dengan menarik nasabah baru dengan memanfaatkan internet banking.

Berdasarkan pernyataan dari Bank Indonesia www.bi.go.id, *Internet Banking* merupakan suatu sistem dari perbankan yang memungkinkan para nasabah untuk dapat melakukan berbagai transaksi yang luas dilakukan melalui situs yang telah dikeluarkan dan dimiliki oleh setiap bank yang bersangkutan. Internet merupakan suatu jaringan komunikasi secara global yang berfungsi menghubungkan jaringan computer secara terbuka dengan menggunakan sistem standar *global transmission control protocol* (TCP). Internet merupakan singkatan dari *Interconnection Networking* dimana setiap computer yang saling terhubung pada jaringan internet memiliki identitas unik yang biasa disebut dengan alamat IP www.maxmanroe.com. Dalam praktiknya internet diperlukan dalam setiap kegiatan yang dihubungkan dalam *Internet Banking*.

Penyelenggaraan *internet banking* merupakan suatu penerapan pemanfaatan teknologi yang tidak bisa dihindarkan dan terus berkembang dan dimanfaatkan untuk para pengguna yang mengharapkan servis yang cepat dan tersedia setiap

saat (24 jam) dan tidak terbatasnya tempat untuk mengakses baik dari perangkat elektronik seperti HP, Komputer, Laptop, dan sebagainya.

Berdasarkan layanannya, internet banking memiliki beberapa fitur manfaat transaksi yang dapat dilakukan oleh para nasabah sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yaitu sebagai berikut :

1. Transfer Dana atau Pemindehan Dana
2. Informasi : saldo / rekap hasil transaksi
3. Pembayaran
4. Pembelian

Sumber : www.bi.go.id

Selain itu beberapa hal yang perlu diperhatikan bagi para pengguna atau nasabah dalam melakukan transaksi dengan menggunakan internet banking yaitu :

1. Tidak pernah memberikan atau memberitahukan user ID dan PIN kepada siapapun termasuk karyawan dan petugas bank.
2. Perlu memperhatikan keadaan dalam setiap pengoperasian dengan penggunaan internet banking.
3. Pahami setiap langkah dan tata cara dalam penggunaan internet banking.
4. Tidak memberikan key token transaksi kepada orang lain.

Hal –hal tersebut perlu diperhatikan agar dapat menjaga kerahasiaan para nasabah dan menjadi salah satu system keamanan secara individu agar tidak terjadi tindak kejahatan dan penggelapan transaksi menggunakan internet banking dan menjaga dari hal-hal yang tidak diinginkan.

Berdasarkan dengan fitur-fitur yang ada tersebut, Maybank internet banking (www.maybank.co.id) juga memiliki standar fitur yang sesuai dengan yang

dikeluarkan oleh Bank Indonesia tetapi memodifikasinya agar bertujuan lebih inovatif dan berbeda dengan para pesaing-pesaingnya.

2.2.4 Fungsi Internet Banking

Fungsi utama dari produk layanan *internet banking* adalah memudahkan nasabah maupun pihak dalam bank di dalam melakukan transaksi-transaksi perbankan. Keuntungan yang paling besar adalah kita tidak perlu keluar rumah apabila ingin melakukan transaksi kecuali Tarik tunai. Dengan hanya mengandalkan jaringan internet, nasabah dapat diuntungkan dari fasilitas internet banking dalam segi waktu dan biaya. Dalam hal ini, terutama bagi para nasabah yang selalu melakukan setiap transaksi-transaksi yang berkaitan dengan perbankan. Selain itu internet banking juga memberi manfaat bagi pihak bank yang mengoperasikannya karena dengan hal ini bank terbantu dalam hal pengurangan biaya operasional. Selain itu dengan adanya fasilitas internet banking akan dapat membuat nasabah-nasabah baru yang memang membutuhkan keuntungan dalam fasilitas ini. Selain itu dengan pengadopsian *internet banking* suatu perusahaan dapat dikatakan telah maju dan mengikuti perkembangan zaman dan lebih siap untuk bersaing.

Dalam praktiknya *Internet Banking* bisa melakukan transaksi-transaksi perbankan dengan hanya mengandalkan jaringan internet. Berikut keuntungan-keuntungan dalam menggunakan internet banking bagi para nasabah.

1. Transfer uang non tunai

Dengan menggunakan teknologi internet banking, nasabah tidak perlu untuk pergi ke ATM atau bank untuk melakukan transfer uang.

Nasabah hanya perlu login ke dalam situs bank yang bersangkutan, memasukkan rekening tujuan serta nominal rupiah yang akan di transfer, lalu dengan cepat uang akan berpindah ke dalam rekening yang dituju.

2. Mengecek saldo dan mutasi rekening

Jika nasabah ingin mengecek saldo rekening, nasabah tidak perlu lagi pergi ke ATM, cukup dengan memanfaatkan fasilitas yang ada dalam internet banking, maka nasabah dapat mengecek saldo kapan dan dimana saja hanya menggunakan HP atau Laptop.

Selain itu dalam *internet banking* mereka bisa mengecek histori mutasi rekening dalam beberapa hari, minggu, bahkan dalam bulan terakhir. Dalam hal ini juga berfungsi sebagai menjaga dari transaksi-transaksi yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab yang ingin merugikan nasabah, karena dengan adanya pengecekan transaksi dari internet banking, para nasabah dengan cepat dapat mengetahui transaksi-transaksi yang tidak dilakukannya dan dapat mengonfirmasi langsung terhadap pihak bank.

3. Membayar Tagihan Bulanan

Dengan internet banking, kini pembayaran tagihan bulan seperti tagihan listrik, telepon, dan sebagainya. Tetapi tentunya tempat pembayaran tersebut harus terdaftar dan terhubung dengan pihak bank.

Pada pembayaran bisa disetting sesuai keperluan dan kebutuhan, sehingga pada saat jatuh tempo pembayaran akan di debit otomatis dari saldo anda pada *internet banking*.

4. Informasi Kartu Kredit

Informasi tagihan kartu kredit, informasi saldo, data transaksi dan informasi lain-lain bisa dilihat dari *internet banking*. Kartu kredit tentu yang telah diterbitkan oleh pihak bank.

5. Informasi Program Bank

Bank juga menginformasikan kepada nasabah jika ada program-program baru, seperti investasi, angsuran pinjaman, deposito dan program lainnya.

6. Informasi Kurs

Dengan *internet banking* dapat mengetahui informasi-informasi terkait tentang perubahan nilai mata uang asing yang disajikan secara lengkap dan akurat.

7. Pembayaran E-Commerce

Dengan memanfaatkan nasabah dapat membeli tiket, Hotel, Barang-barang yang dibutuhkan yang tersaji dalam situs E-Commerce yang sudah bekerja sama dengan pihak bank yang biasanya sudah tertera dalam akun setiap bank.

2.2.5 Sistem Informasi Akuntansi

Dalam praktiknya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan beberapa hal, Sistem informasi adalah jenis sistem yang dibutuhkan dalam sebuah perusahaan untuk dapat menghasilkan informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh pihak-pihak terkait yang berhubungan dengan pengambilan keputusan dan kebijakan tertentu. Dalam praktiknya semua perusahaan membutuhkan suatu informasi yang dapat dipercaya, tepat waktu dan akurat. Dan juga menjadi landasan pokok suatu perusahaan agar hal-hal yang mengenai keuangan perusahaan tersebut telah

sesuai. Selain itu untuk mengetahui lebih lanjut mengenai SIA, terdapat beberapa pengertian sebagai berikut :

1. Sistem

“Sistem adalah rangkaian dua atau lebih komponen yang terkait dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan” Romney, Steinbart (2015:3).

Berdasarkan penegertiannya menunjukkan sistem adalah sebuah komponen yang saling berinteraksi dan saling berhubungan satu dengan yang lainnya untuk membentuk suatu kesatuan untuk mencapai satu tujuan tertentu.

2. Informasi

Menurut Romney, Steinbart (2015:4), Informasi merupakan data yang telah dikelola dan telah diproses untuk dapat memberikan arti dalam memperbaiki proses pengambilan keputusan. Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, tetapi tidak semua hasil dari pengolahan data bisa menjadi informasi. Berdasarkan pengertiannya maka informasi merupakan hasil dari sebuah data yang dikelola dan diproses untuk dapat memberikan arti yang bermanfaat bagi para penggunanya.

3. Akuntansi

Akuntansi adalah suatu proses dari identifikasi, pengumpulan, pencatatan dan penyimpanan data mengenai informasi keuangan atau laporan berbagai kepentingan individu atau kelompok mengenai aktivitas atau peristiwa ekonomi dan keuangan yang digunakan dalam pengambilan keputusan.

2.2.6 Pemanfaatan Teknologi

Kemajuan dalam bidang teknologi tentunya juga mendorong perkembangan teknologi internet. Dengan internet pengguna tidak lagi mengalami berbagai

kesulitan dalam memperoleh berbagai informasi apapun untuk menunjang dalam aktivitas bisnis. Hal ini juga dimanfaatkan oleh dunia perbankan untuk memajukan perusahaannya dengan berbagai cara dan inovasi berbagi informasi dan kemudahan penggunaan yang diberikan untuk para nasabahnya membuat teknologi ini menjadi suatu hal yang harus dikuasai dalam perusahaan. Pemanfaatan teknologi memberikan jaminan efisien dan tepat dalam penggunaannya. Hal tersebut tidak terlepas dari *Internet Banking* yang merupakan bagian pemanfaatan teknologi saat ini. Dengan *internet Banking* memberikan kemudahan dan cepat dalam hal pelayanan dan kemudahan pengoperasiannya yang sesuai dengan kebutuhan para nasabah secara individu dan bersifat rahasia. Hanya pihak-pihak tertentu yang dapat mengetahui setiap kegiatan yang dilakukan dengan pemanfaatan Internet Banking. Tentunya dengan pemanfaatan teknologi pada saat ini tentu sangat penting dan menjadi suatu keharusan agar bagi pihak bank dikatakan maju dan dengan cepat berbagi kepada nasabah mengenai informasinya dan bagi para nasabah pemanfaatan teknologi menjadi suatu *life style* pada saat ini dan bagi beberapa nasabah menjadi tuntutan yang harus dilakukan karena keterbatasan waktu mereka

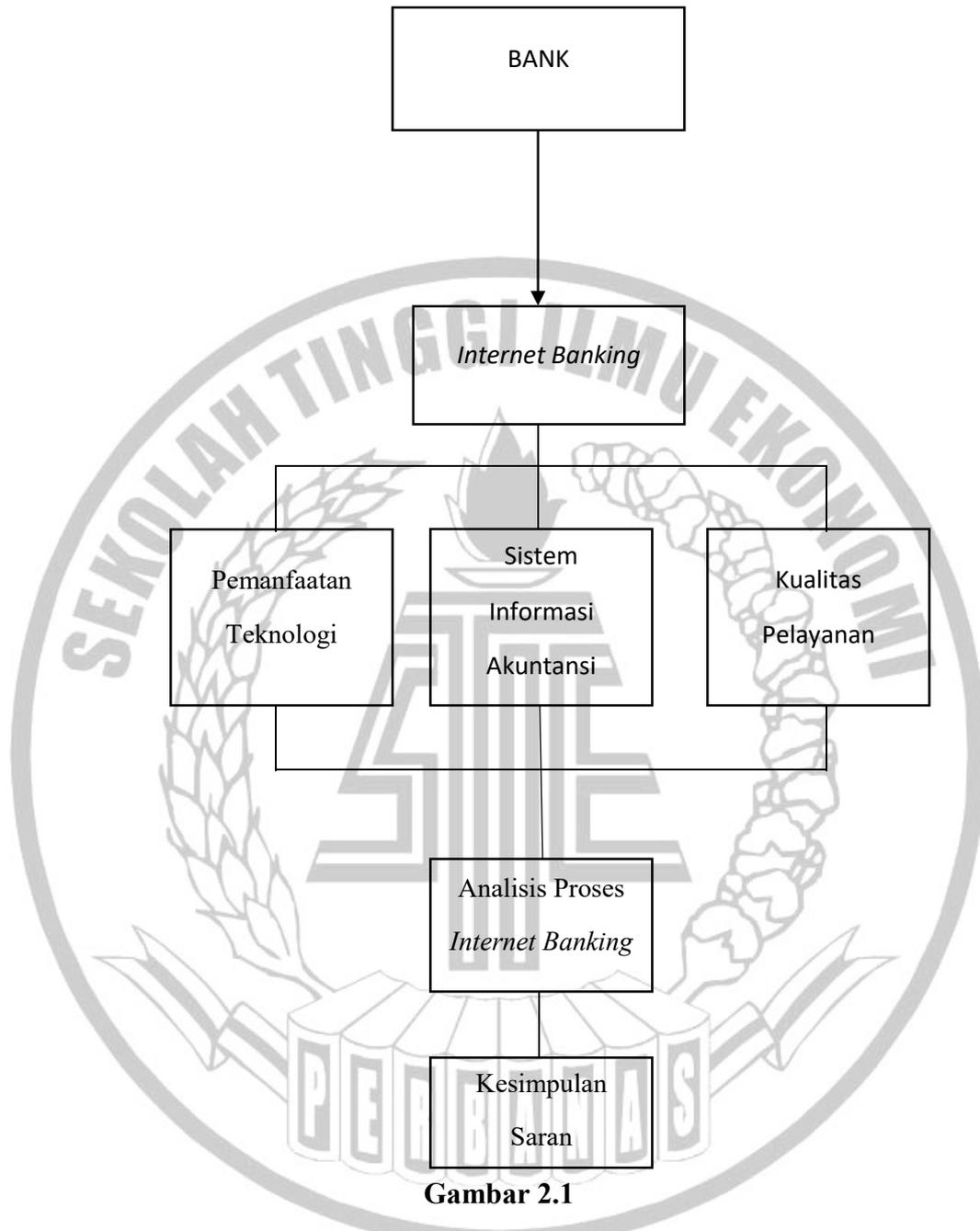
2.2.7 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah suatu mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik dari segi internal dan eksternal yang didasarkan pada standar prosedur pelayanan. Kualitas merupakan cerminan semua produk yang dapat menghasilkan manfaat bagi para nasabahnya. Dan juga kualitas layanan menjadi dasar terciptanya strategi perusahaan dalam hal tingkat loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Kualitas merupakan keseluruhan dari karakteristik barang dan jasa

yang memperlihatkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan, baik dari segi yang jelas dan tersembunyi. Bagi perusahaan perbankan dalam memberikan pelayanan yang memiliki kualitas kepada pelanggan merupakan suatu hal yang harus dilaksanakan perusahaan jika ingin mencapai keberhasilan.

Menurut Eka Diyah (2017) secara kualitas layanan di dalam penggunaan *e-banking* dapat dinilai dari kelengkapan fitur yang tersedia. Berdasarkan penjelasan tersebut menggambarkan suatu bank yang memiliki fitur internet banking harus memiliki kelengkapan fitur dan kegunaan sesuai dengan kebutuhan nasabah yang berbeda dan dapat menjawab segala kegiatan yang dilakukan nasabah di dalam bertransaksi dengan internet banking. Selain kualitas layanan dalam fitur, tentunya kualitas dalam keamanan juga harus bisa menjaga kerahasiaan semua kegiatan nasabahnya tanpa bisa diketahui oleh pihak manapun terkecuali oleh pihak-pihak yang terkait. Karena keamanan menjadi hal paling penting mengingat saat ini banyak terjadi kejahatan pencurian uang nasabah yang bagi para nasabah itu sendiri mereka tidak menyadari adanya transaksi yang tidak diinginkan. Maka dari itu keamanan dalam *internet banking* menjadi hal penting untuk menciptakan kualitas layanan yang baik dan sesuai yang diharapkan oleh para nasabah pengguna layanan internet banking.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat dijelaskan bahwa kerangka pemikiran di dalam penelitian ini adalah

1. Peneliti melakukan penelitian pada Bank Maybank Tuban dan melakukan wawancara dan observasi pada bagian Customer Service dan pada nasabah pengguna Internet Banking, dan mencari informasi-informasi yang terkait dengan penerapan SIA dalam fitur *internet banking*.
2. Setelah memperoleh hasil dari wawancara dan observasi peneliti mendeskripsikan terhadap masing-masing variabel yang digunakan pada penelitian ini, dan menyiapkan hasil-hasil data yang diperoleh dari observasi dan wawancara yang selanjutnya disiapkan untuk digunakan dalam pengambilan kesimpulan
3. Setelah melakukan tahapan pada poin ke dua, menarik kesimpulan dan mencatat hal-hal yang penting yang dapat digunakan dan menginformasikan dengan benar kepada masyarakat

