

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi terdapat sebuah sistem yang dapat mengelola sebuah informasi yang digunakan untuk kepentingan individu maupun kelompok yang bisa disebut dengan sistem informasi. Sistem informasi digunakan oleh masyarakat untuk kepentingan diri sendiri maupun kelompok. Salah satu sistem informasi yang sangat mudah diakses di zaman sekarang yaitu *internet*. *Internet* telah digunakan hampir di semua kalangan di Indonesia dan membuat lahan baru di sektor bisnis, sehingga membawa bidang bisnis semakin maju dan semakin berkembang. *Internet* sekarang telah menjadi media transaksi untuk para masyarakat Indonesia untuk melakukan penjualan dan pembelian secara online. *Internet* juga digunakan untuk mencari sebuah informasi dan untuk bertukar informasi. *Internet* mulai sekarang pun menjadi alat komunikasi yang sering digunakan oleh orang Indonesia.

Dengan banyaknya transaksi menggunakan *internet* dan semakin canggihnya teknologi di Indonesia sektor perbankan di Indonesia menggunakan kesempatan tersebut untuk membuat sistem yang dapat memanjakan nasabahnya dan dapat memberi keuntungan yang signifikan bagi pihak bank. Pihak bank memberikan pelayanan terhadap nasabahnya untuk melakukan transaksi online dengan lebih cepat dalam bertransaksi dan tidak hanya cepat, pihak bank juga memberi Keamanan yang maksimal untuk nasabah bank, bank juga memberi Kemudahan untuk bertransaksi online dengan tidak perlu sistem pembayaran tatap

muka atau transfer secara manual seperti mengantri di bank atau mengantri di ATM. Kemudahan bertransaksi dan kecepatan untuk bertransaksi ini diberikan oleh pihak bank dengan layanan sistem *internet banking*.

Internet banking merupakan sebuah inovasi yang menguntungkan bagi perbankan di Indonesia. *Internet banking* memberi manfaat bagi pihak bank dan juga memberi manfaat yang signifikan bagi para nasabah pengguna layanan *internet banking*, seperti halnya dapat dengan mudah untuk bertransaksi lebih cepat dan lebih aman dalam bertransaksi, serta layanan ini dapat diakses dengan mudah. Layanan *internet banking* ini telah diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum (<http://id.wikipedia.org/>). Tidak semua nasabah bank memakai layanan *internet banking* yang telah diberikan pihak bank padahal untuk memakai layanan tersebut tergolong mudah dan menghemat waktu yang dimiliki para nasabah (Maharsi dan Mulyadi, 2007).

Menurut Bank Indonesia layanan *internet banking* merupakan pelayanan perbankan yang termasuk dalam pelayanan elektronik banking dengan mengikuti perkembangan teknologi, pada saat ini telah banyak bank yang menyediakan jasa *internet banking* sebagai bentuk pelayanannya kepada nasabah seperti Bank BCA mereka memberi nama pelayanan tersebut dengan nama *Klik BCA*. Manfaat *Internet Banking* sendiri bisa dirasakan oleh nasabah maupun oleh pihak Bank itu sendiri. Bagi nasabah sendiri *Internet Banking* memberikan banyak kemudahan contohnya perihal dalam transfer dana tidak perlu lagi mengunjungi

ATM ataupun datang ke Bank langsung. Beberapa aktifitas perbankan lainnya seperti cek saldo dan melakukan pembayaran sejumlah tagihan dimana saja dan kapan saja.

Survey *Top Brand* adalah salah satu tolak ukur untuk mengukur kinerja merk-merk yang beredar di Indonesia. *Brand index* menghitung menggunakan tiga parameter yaitu : Merk yang paling mudah di ingat, merk yang terakhir di beli dan merk yang akan di pilih pada masa depan. Pada kategori *E-channel* di Negara Indonesia terdapat empat Bank konvensional yang berhasil masuk dalam nominasi Top Index 2016-2017.

Tabel 1.1
TOP BRAND AWARD KATEGORI
INTERNET BANKING 2016-2017
DI INDONESIA

MERK	2016	2017
KLIK BCA	54,0 %	53,3%
INTERNET BANKING MANDIRI	20,0%	19,0%
INTERNET BANKING BRI	9,0%	10,3%
BNI INTERNET BANKING	6,3%	7,9%

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

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan ada empat Bank menjadi Top Brand di kategori *Internet Banking*. Diantara keempat Bank tersebut, Bank MANDIRI, Bank BRI dan Bank BNI mengalami peningkatan sedangkan Bank BCA mengalami sedikit penurunan. *Klik BCA* dari tahun 2016 sampai tahun 2017 tetap dalam posisi peringkat yang sama namun mengalami penurunan pesentase dari tahun 2016 sebesar 54,0 %, sedangkan tahun 2017 sebesar 53,3 %. Hal ini menunjukkan bahwa separuh nasabah dari Bank BCA sudah menggunakan *Klik BCA*. Karena pengguna *Klik BCA* dari tahun 2016 ke tahun 2017 jumlah

prosentasenya tetap sama tidak ada kenaikan prosentase tetapi ada penurunan sedikit dari tahun ke tahun. Kondisi tersebut mengundang berbagai pertanyaan apakah *Klik BCA* tersebut menimbulkan Resiko yang dirasakan kepada nasabahnya, apakah *Klik BCA* tersebut tidak memberikan Rasa aman kepada nasabahnya, apakah *Klik BCA* tersebut memberikan Kemudahan yang dirasakan kepada nasabahnya, atau nasabah belum yakin terhadap Adopsi nasabah menggunakan *internet banking BCA*. Dari keadaan inilah membuat peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor apakah yang menentukan nasabah memilih *internet banking BCA* bagi nasabah di Surabaya. Berdasarkan variabel yang dipilih yaitu Resiko yang dirasakan, Keamanan yang dirasakan dan Kemudahan yang dirasakan.

Sebuah sistem yang dianggap bermanfaat biasanya tidak akan sering Digunakan apabila di anggap rumit oleh penggunanya. Suatu sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa system tersebut bermanfaat dan lebih mudah di operasikan, Selain itu aspek Keamanan juga berpengaruh penting dalam penggunaan suatu sistem termasuk pada *internet banking*. Menurut (Irmadani dan Nugroho, 2012), nasabah harus memastikan bahwa data rahasia mereka benar-benar aman dan tidak menyebar luas sehingga mengakibatkan kerugian terhadap nasabah pengguna *internet banking*.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka penelitian kali ini mencoba untuk meneliti beberapa faktor yang mempengaruhi Adopsi nasabah terhadap penggunaan *internet banking BCA*. Adapun judul penelitian ini adalah :

“PENGARUH RESIKO YANG DIRASAKAN, KEAMANAN YANG DIRASAKAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN YANG DIRASAKAN NASABAH TERHADAP ADOPSI INTERNET BANKING BCA DI SURABAYA”.

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka penulis menemukan beberapa perumusan masalah yaitu :

1. Apakah Resiko Yang Dirasakan berpengaruh signifikan positif terhadap Adopsi Internet Banking BCA di Surabaya?
2. Apakah Keamanan Yang Dirasakan berpengaruh signifikan positif terhadap Adopsi Internet Banking BCA di Surabaya?
3. Apakah Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan berpengaruh signifikan positif terhadap Adopsi Internet Banking BCA di Surabaya?
4. Apakah Resiko Yang Dirasakan, Keamanan Yang Dirasakan dan Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan positif terhadap Adopsi Internet Banking BCA di Surabaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan adanya latar belakang masalah dan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menguji signifikansi pengaruh Resiko yang dirasakan terhadap Adopsi Internet Banking BCA di Surabaya.
2. Menguji signifikansi pengaruh Keamanan yang dirasakan terhadap Adopsi Internet Banking BCA di Surabaya.

3. Menguji signifikansi pengaruh Kemudahan penggunaan yang dirasakan terhadap Adopsi Internet Banking BCA di Surabaya.
4. Menguji signifikan pengaruh Resiko yang dirasakan, Keamanan yang dirasakan dan Kemudahan penggunaan yang dirasakan bersama-sama terhadap Adopsi Internet Banking BCA di Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Pada suatu masalah tentunya mempunyai maksud, tujuan serta manfaat tertentu, dalam hal ini manfaat penelitian ini, yaitu bagi:

1. Industri perbankan

Sebagai masukan pada industri perbankan di Surabaya untuk bahan pertimbangan dalam proses strategi pemasaran jasa bank untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat.

2. Bagi peneliti

Dengan menyusun penelitian ini maka peneliti dapat mengembangkan konsep yang telah didapat, menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam Dunia pemasaran khususnya yang berhubungan dengan *internet banking*.

3. Bagi STIE PERBANAS Surabaya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan mahasiswa yang akan meneliti dengan judul yang sama serta sebagai tambahan koleksi untuk perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

1.5. Sistematika penulisan

Untuk mempermudah cara penulisan, penulis membaggiskripsi ini dalam beberapa bab secara teratur dan sistematis. Dengan cara penulisan tersebut,

maka memungkinkan pembahasan dilakukan secara sistematis, bertahap dan terperinci pada setiap bab, Adapun sistematikanya disusun sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini dijelaskan tentang Latar Belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini dijabarkan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dalam Penelitian dengan menggunakan langkah-langkah sistematis yang meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi Variabel, definisi operasional, instrumen penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran obyek penelitian analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan, keterlambatan dalam penelitian dan saran.