

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakangMasalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang bertujuan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali pasyarakat. Menurut undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, deposito, giro dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk keuangan lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat (Kasmir, 2014:24). Merujuk pada pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa bank merupakan lembaga perantara keuangan (*financial intermediary instution*) yang menjembatani masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana.

Bank sebagai lembaga *intermediary* sehingga bank harus dapat dipercaya. Kepercayaan masyarakat akan tumbuh atau berkembang jika bank memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Pealayanan bank yang baik akan mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap perbankan dan akan berpengaruh juga terhadap kinerja bank.

Pada saat ini, teknologi sudah berkembang sangat pesat. Dunia perbankan sudah semakin canggih. Untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi maka perbankan menggunakan *internet banking*. Kemudahan yang di berikan perbankan kepada nasabahnya yaitu tidak harus mengantri di bank untuk menabung, transfer, dan mengambil uang tunai. Internet memberikan manfaat yang banyak bagi nasabah maupun perbankan. Disamping itu *internet banking* dapat meningkatkan *customer loyalty*, menurunkan biaya dan meningkatkan revenue, dan juga meningkatkan *competitive advantage* (Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi, 2007 :18). Banyak manfaat yang diperoleh ketika nasabah menggunakan *internet banking*, bukan hanya nasabah yang memperoleh manfaat tetapi juga pihak bank akan memperoleh manfaat dari penggunaan *internet banking* (Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi, 2007:19). Bagi bank *internet banking* dapat dijadikan sarana sebagai perluasan bisnis sehingga bank tidak lagi harus membuka cabang cukup dengan meletakkan mesin ATM pada lokasi – lokasi yang tempatnya strategis.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan dengan berkembangnya teknologi yang semakin canggih, perbankan juga melibatkan penggunaan teknologi khususnya *internet banking*. *Internet banking* adalah pelayanan yang diberikan perbankan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam produk perbankan melalui sistem teknologi informasi seperti komputer maupun laptop yang menggunakan fasilitas internet. *Internet banking* merupakan bagian dari strategi bank untuk dapat memenangkan persaingan.

Di Indonesia telah banyak bank yang menyediakan layanan *internet banking* diantaranya adalah Bank Mandiri, Bank BCA, Bank BNI, Bank BRI, dan bank CIMB Niaga. Bank CIMB Niaga merupakan salah satu bank penyedia layanan internet banking sejak tahun 2000. Hingga akhir maret 2015, sekitar 84,3% dari total transaksi di CIMB Niaga telah dilakukan melalui layanan baranchless banking seperti CIMB Clicks, Go mobile, dan produk inovatif Rekening ponsel. Jumlah pengguna CIMB Niaga Clicks tumbuh 29,3% mencapai 1,1 juta pengguna, sementara Go Mobile 918 ribu pengguna, naik 52,2%. Sedangkan jumlah pengguna Rekening Ponsel meningkat 121,0% menjadi 800 ribu pengguna (sumber : www.cimbniaga.com).

Walaupun terjadi peningkatan sebesar 29,3%, hal ini tidak sejalan karena apabila dibandingkan dengan jumlah internet pada bank Mandiri yang telah mencapai 1,7 juta pengguna pada akhir januari 2015 (sumber : www.keuangan.kontan.co.id) Sedangkan bank Mandiri baru menyediakan *internet banking* tahun 2003.

Tabel 1.1

TINGKAT PENGGUNAAN INTERNET BANKING BERDASARKAN
KOTA (DALAM PERSEN)

Kota	Menggunakan	Tidak Menggunakan
Jakarta	5,8	94,2
Bandung	7,2	92,8
Semarang	7,2	92,8
Surabaya	6,1	93,9

Sumber : www.marsindonesia.com

Berdasarkan tabel 1.1 data yang diperoleh di empat kota besar adalah pengguna *internet banking* di Surabaya masih tergolong rendah jika dibandingkan

dengan Kota Jakarta, Bandung dan Semarang. Dengan adanya *internet banking* yang mempunyai banyak keuntungan untuk mempermudah dalam melakukan suatu transaksi seharusnya banyak masyarakat yang menggunakan *internet banking*. Khususnya masyarakat Surabaya. Tetapi pada kenyataannya jumlah pengguna *internet banking* di Surabaya masih rendah apabila dibandingkan kota lain.

Penelitian tentang adopsi *internet banking* yang telah dilakukan oleh Shumalia Yusafzai, John Pallister dan Gordon Foxall pada tahun 2009 yang mengembangkan pendekatan multi dimensi kepercayaan. Penelitian ini akhirnya menemukan bahwa risiko yang dirasakan merupakan faktor penting dalam penerimaan adopsi *internet banking*.

Layanan *internet banking* efisien dan kepercayaan pelanggan juga merupakan aspek penting dari hubungan ini dan berkontribusi untuk nilainya. Bank harus membangun website yang tidak hanya berguna dan mudah digunakan, tetapi juga harus membangun kepercayaan kepada nasabah. Mahasiswa STIE Perbanas Surabaya menggunakan bank CIMB Niaga sebagai bank yang membantu mahasiswa dalam transaksi pembayaran.

Mahasiswa STIE Perbanas Surabaya melakukan pembayaran keuangan meliputi pembayaran uang kuliah pokok, uang SKS, uang SPP, denda, biaya kelulusan, pendaftaran keanggotaan PCC, biaya tugas akhir / LKP, biaya pengambilan ijazah, biaya harmoni/SSM, biaya kursus menggunakan bank CIMB

Niaga. Oleh karena itu mahasiswa baru di STIE Perbanas Surabaya wajib membuat rekening bank CIMB Niaga karena untuk memudahkan mahasiswa dalam melakukan pembayaran. Begitu juga dengan dosen dan karyawan di STIE Perbanas Surabaya menggunakan rekening bank CIMB Niaga agar memudahkan dalam pengiriman gaji.

Dengan perkembangan teknologi ini pembayaran bisa dilakukan melalui transfer melalui ATM, CIMB Clicks atau *internet banking*, setor langsung ke CIMB Niaga. Berdasarkan masalah yang terjadi pada jumlah pengguna *internet banking* bank CIMB Niaga dan rendahnya pengguna *internet banking* di STIE Perbanas Surabaya, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengenai hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi adopsi *internet banking*.

Dengan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait pengguna *internet banking* pada bank CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya **"PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN RISIKO YANG DIRASAKAN TERHADAP ADOPSI INTERNET BANKING PADA NASABAH BANK CIMB NIAGA DI STIE PERBANAS SURABAYA"**

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *internet banking* pada nasabah bank CIMB Niagadi STIE Perbanas Surabaya ?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *internet banking* pada nasabah bank CIMB Niagadi STIE Pebanas Surabaya?
3. Apakah risiko yang dirasakan berpengaruh signifikan negatif terhadap adopsi *internet banking* pada nasabah bank CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya?
4. Apakah kepercayaan, kemudahan penggunaan, risiko yang dirasakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* pada nasabah bank CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap adopsi *internet banking* pada nasabah bank CIMB Niagadi STIE Perbanas Surabaya

2. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap adopsi *internet banking* pada nasabah bank CIMB Niagadi STIE Perbanas Surabaya
3. Menganalisis pengaruh risiko yang dirasakan terhadap adopsi *internet banking* pada nasabah bank CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya
4. Menganalisis pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan, risiko yang dirasakan secara simultan terhadap adopsi *internet banking* pada nasabah bank CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi industri perbankan:

Hasil penelitian ini dapat mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk tetap bertahan terhadap layanan internet banking dan menarik nasabah baru agar dapat menerima adanya *internet banking*.

2. Bagi Peneliti :

Penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian, khususnya pengguna internet banking nasabah bank CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya.

3. Bagi STIE Perbanas:

Hasil penelitian ini dapat menambah perbendaharaan kepustakaan sehingga dapat menjadi sumber informasi dan rujukan untuk penelitian dengan topik yang sejenis

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan penelitian ini dibagi dalam 5 bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat peneltiandan sistematika penulisan proposal.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari 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, teknik analisis data

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini terdiri dari gambaran subyek penelitian, analisis data yaitu analisis deskriptif dan analisis statistik dan pembahasan

BAB V PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran

