

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehadiran teknologi internet saat ini telah berkembang pesat dan sudah tidak diragukan lagi ketenarannya. Teknologi internet saat ini memiliki peran penting bagi sebagian besar orang untuk melakukan pekerjaannya ataupun aktifitas mereka sehari-hari sehingga dapat dikatakan bahwa teknologi informasi atau internet sangat membantu pekerjaan mereka. Penggunaan teknologi internet tidak hanya untuk mencari informasi saja, melainkan juga dapat digunakan untuk transaksi ekonomi yang disebut “*e-commerce*”. *Internet banking* merupakan aktifitas layanan perbankan yang menggabungkan sistem informasi dan teknologi. *Internet banking* menyediakan kemudahan mengakses sebagian layanan bank seperti untuk meninjau laporan bank, transfer atau pembayaran, dan fasilitas untuk memilih produk yang ditawarkan oleh bank dan mengelola investasi portofolio mereka sambil duduk dirumah, di kantor atau saat bepergian dengan menggunakan komputer, ponsel, TV digital, dll karena faktanya pengguna *internet banking* beroperasi pada media digital (Polasik dan Wisniewski, 2009) dalam Nasir et al (2015:461). Internet Banking merupakan alternatif untuk melakukan transaksi perbankan, sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank atau ATM (Maryanto Supriyono, 2011: 65). Hal ini dikarenakan bank harus memenuhi permintaan konsumen agar dapat bersaing pada sektor perbankan.

CIMB Niaga saat ini berupaya mempromosikan keunggulan *internet banking* yang dimilikinya agar nasabah ingin menggunakan *internet banking* untuk mempermudah transaksi nasabah di kehidupan sehari-hari. Layanan yang disediakan *internet banking* CIMB Niaga antara lain yaitu untuk informasi saldo, pembayaran tagihan, permintaan buku cek atau bilyet giro, aktifitas transaksi *internet banking*, update profil, personalisasi rekening dan pendaftaran layanan notifikasi Layanan elektronik SMS *banking* bank CIMB Niaga yang dapat dilakukan melalui ponsel. (www.cimbniaga.com).

Menurut news.detik.com (6 Mei 2015) CIMB Niaga akan tetap optimis terhadap pertumbuhan ekonomi yang akan semakin baik kedepannya. Untuk jangka panjang CIMB menyiapkan strategi pengenalan produk ke nasabahnya seperti penggunaan rekening ponsel, penggunaan CIMB Clicks, layanan transaksi perbankan menggunakan nomer ponsel layaknya rekening tabungan. Sampai saat ini ada 600 ribu pengguna dan ditargetkan pada tahun ini bisa mencapai 1 juta, dan tahun depan bisa mencapai 2 juta nasabah lama maupun baru. Sampai sekarang jumlah nasabah mencapai 4 juta orang, sedangkan untuk wilayah Surabaya dan Jawa Timur sekitar 300 ribu nasabah. Bank CIMB Niaga mempunyai keunggulan dalam mempromosikan *internet banking* sehingga jumlah volume transaksi internet banking pengguna aktif CIMB *Clicks* tumbuh 12,1% atau mencapai 1,0 juta pengguna, pengguna *Go Mobile* mencapai 1,1 juta pengguna, naik 32,1% dan jumlah pengguna Rekening Ponsel meningkat 86,6% menjadi 1,5 juta pengguna hingga akhir Maret 2016 (www.cimbniaga.com). Hal ini menjadi faktor objek peneliti dalam melakukan penelitian mengenai promosi

yang dilakukan CIMB Niaga terhadap pengenalan produk khususnya *internet banking*. Penelitian ini guna untuk mengetahui sejauh mana tingkat adopsi *internet Banking* CIMB Niaga yang ada di STIE Perbanas Surabaya yang mayoritasnya menggunakan ATM CIMB Niaga.

STIE Perbanas Surabaya sebagai lembaga pendidikan dalam bidang bisnis dan perbankan dibawah naungan perhimpunan bank umum nasional saat ini telah mengkombinasikan berbagai fasilitas modern. Salah satunya adalah STIE Perbanas Surabaya menjadikan fasilitas perbankan sebagai alat transaksi keuangan mahasiswa untuk melakukan pembayaran kewajiban seperti uang kuliah pokok, biaya kursus, biaya pengambilan ijazah, biaya SKS, biaya tugas akhir, dan lain-lain, yang bekerja sama dengan bank CIMB Niaga. STIE Perbanas Surabaya mewajibkan seluruh mahasiswa baru yang mendaftar untuk membuka rekening di bank CIMB Niaga guna untuk memberikan kemudahan transaksi pembayaran. Aktifitas pembayaran dapat dilakukan melalui ATM, transfer, *CIMB Clicks*, dan setor langsung di CIMB Niaga di seluruh Indonesia. Berkat adanya pertumbuhan teknologi yang sangat pesat saat ini, mahasiswa telah mengenal adanya teknologi *internet banking*. Sehingga segala transaksi pembayaran dapat dilakukan melalui *internet banking* CIMB Niaga. Adanya fasilitas *internet banking* mahasiswa dapat melakukan transaksi pembayaran melalui ponsel dengan jaringan internet yang akan memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Hal ini menjadi faktor peneliti melakukan penelitian di STIE Perbanas Surabaya yang bertujuan untuk meneliti lebih lanjut tingkat adopsi *internet banking* yang ada di STIE Perbanas Surabaya

mengenai keamanan, kegunaan yang dirasakan, dan kemudahan penggunaan *internet banking* CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya.

Persepsi keamanan sangatlah penting yang akan berpengaruh bagi setiap nasabah pengguna *internet banking*. Ong dan Lin berpendapat, bahwa peningkatan keamanan yang dirasakan untuk layanan yang disediakan oleh layanan online akan membantu untuk mengurangi ketidakpastian layanan, menurunkan risiko yang dirasakan dan bahkan akan meningkatkan kepercayaan serta tingkat adopsi (Ong dan Lin, 2015:346). Adapun inti keamanan yang harus mendapatkan perlindungan pada sistem e-banking ada tiga faktor yaitu: 1) Aspek Kerahasiaan (*security*), 2) Aspek Integritas (*integrity*), dan 3) Aspek Ketersediaan (*availability*).

Persepsi kegunaan yang dirasakan nasabah untuk menggunakan *internet banking* merupakan elemen utama secara potensial yang akan menjadi pertimbangan dalam membuat keputusan untuk mengadopsi *internet banking*. Hal ini dikarenakan pengguna memiliki keyakinan bahwa kegunaan dari sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja nasabah. Persepsi kegunaan dari *internet banking* tergantung pada layanan bank yang disediakan dalam hal kebutuhan pelanggan seperti membayar tagihan, mengajukan kredit, memperoleh informasi reksadana, mentransfer uang ke luar negeri dan memeriksa saldo (Muhammad Ali Nasir et al, 2015:463). Sehingga kegunaan yang dirasakan nasabah akan memberikan kecenderungan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan elektronik.

Persepsi kemudahan penggunaan dalam penggunaan layanan *internet banking* adalah nasabah tidak perlu mengunjungi bank untuk melakukan transfer ataupun pembayaran-pembayaran lainnya. Karena dengan adanya *internet banking* semuanya menjadi mudah dalam melakukan segala sesuatunya yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja asalkan terhubung dengan jaringan internet. Semakin mudah penggunaan aplikasi yang digunakan oleh pelanggan maka produk atau layanan *internet banking* akan lebih mudah diterima oleh mereka (Cheng et al, 2006:464) dalam Muhammad Ali Nasir et al (2015). Manfaat dan keuntungan lainnya bagi nasabah yaitu keamanan, efisiensi waktu, kemudahan, ekonomis, dan juga mempermudah proses transaksinya yang dapat meningkatkan penggunaannya.

Dengan adanya tiga faktor ini dapat menjadikan pemahaman bahwa layanan *internet banking* mempunyai keamanan yang terjamin, kegunaan yang dirasakan bagi setiap nasabahnya, dan mudah digunakan, sehingga nasabah mempunyai keinginan untuk terus menggunakan internet banking. Jika dihubungkan dengan teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi, penelitian ini dapat dijelaskan dengan konsep yang diperkenalkan oleh Davis (1986) yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. TAM dikembangkan oleh Davis et al berdasarkan model TRA (*Theory of Reasoned Action*). Model TRA dapat diterapkan Karena keputusan yang dilakukan individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya.

Menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:111), TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan. TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ali Nasir et al (2015) menjelaskan bahwa sikap pelanggan terhadap adopsi *internet banking* di pengaruhi oleh persepsi mereka tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan layanan dan negatif dipengaruhi risiko potensial. Karakteristik yang ditemukan sebagian mempengaruhi pengadopsi dalam memutuskan untuk mengadopsi internet banking. Sehingga penulis ingin melakukan penelitian kembali mengenai variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap adopsi internet banking.

Penelitian yang dilakukan Chorng-shyong Ong dan Yi-luen Lin (2015) menjelaskan bahwa keamanan harus dipertimbangkan dalam kepercayaan dan penelitian risiko terkait. Keamanan yang dirasakan merupakan faktor penting yang mempengaruhi individu untuk mengadopsi *nternet banking* dan pengelolaan *internet banking* harus lebih menekankan pada bagaimana meningkatkan keamanan yang dirasakan individu. Sehingga penulis ingin melakukan penelitian kembali mengenai variabel persepsi keamanan terhadap adopsi internet banking.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis melakukan penelitian yang bertujuan untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Persepsi Keamanan, Kegunaan, dan Kemudahan penggunaan Terhadap Adopsi Internet Banking CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya”**.

1.2 Perumusan masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang sudah di uraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi keamanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya?
2. Apakah persepsi kegunaan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya?
3. Apakah persepsi kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya?
4. Apakah persepsi keamanan, kegunaan, dan kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji signifikansi positif pengaruh persepsi keamanan terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya.
2. Untuk menguji signifikansi positif pengaruh persepsi kegunaan terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya.
3. Untuk menguji signifikansi positif pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya.

4. Untuk menguji signifikansi positif pengaruh persepsi keamanan, kegunaan, dan kemudahan penggunaan terhadap adopsi *internet banking* CIMB Niaga di STIE Perbanas Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai teknologi informasi internet banking yang diterapkan pada perbankan untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya khususnya yang terkait dengan internet banking oleh nasabah bank CIMB Niaga di Indonesia.

2. Bagi Bank

Dapat digunakan sebagai bahan masukan pertimbangan bagi bank untuk kemajuan dalam hal positif agar jumlah pengguna e-banking di masa yang akan datang dapat meningkat.

3. Bagi STIE Perbanas

Dapat digunakan sebagai tambahan literatur di perpustakaan sehingga dapat menjadi sumber informasi dan rujukan untuk penelitian dengan topik yang sejenis.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memberi gambaran umum tentang penulisan penelitian yang dilakukan dan kejelasan, maka pada penulisan ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti menyajikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan mengenai tinjauan pustaka yang menguraikan tentang penelitian terdahulu yang selain menjadi rujukan juga menjadi perbandingan dengan penelitian ini. Selain itu, berisi pula landasan teori yang berkaitan dengan variabel yang berhubungan dengan topik, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

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

Pada bab ini berisi kesimpulan , keterbatasan penelitian dan saran yang berguna bagi perkembangan internet banking serta penyempurnaan untuk penelitian selanjutnya.

