

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

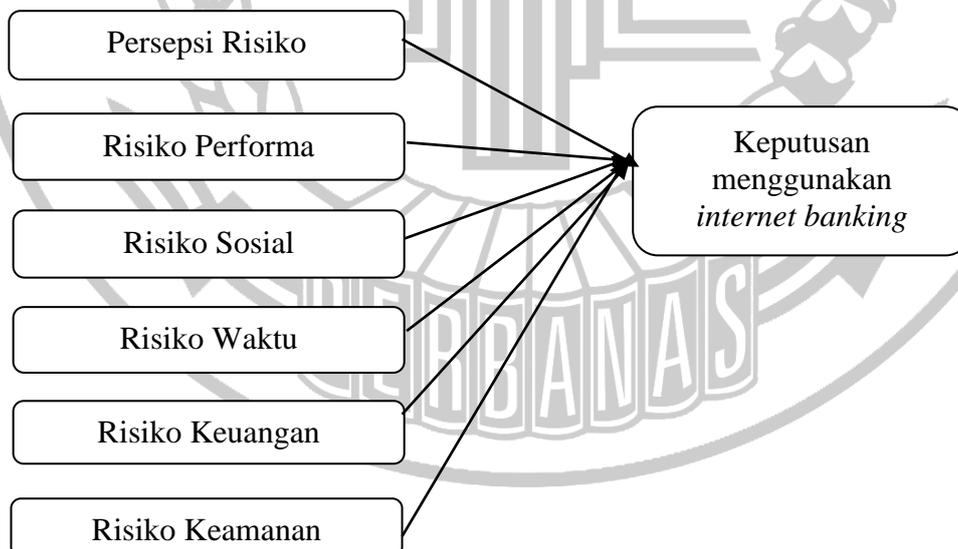
2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam rangka membandingkan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu, berikut disajikan penelitian-penelitian terdahulu antara lain :

2.1.1 Fadare OA, Ibrahim MB, Edogbanya (2015)

Penelitian yang berkaitan dengan penelitian berikut adalah yang dilakukan oleh: Fadare OA, Ibrahim MB, Edogbanya (2015) dengan penelitian berjudul “*A survey on Percived Risk and Intention of Adoption Internet Banking*” pada tahun 2015 yang menyatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk melihat dampak persepsi risiko dalam penggunaan *internet banking*. Dan juga menginvestigasi efek dari risiko *performance*, risiko sosial, risiko keuangan dan risiko keamanan dalam penggunaan *internet banking*. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang di olah dengan menggunakan alat bantu statistik SPSS 22.0. Termasuk juga analisis deskriptif *pearson correlation* dan analisis regresi. Data analisis ini di dapat dari 120 populasi mahasiswa dari Universitas Utara Malaysia yang belum lulus yang tentu saja memiliki nomer akun atau rekening pada beberapa bank di negara Malaysia. Penelitian ini menghasilkan bahwa semua risiko tersebut yang meliputi persepsi risiko, risiko *performance* risiko sosial, risiko, waktu risiko keuangan dan risiko keamanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *internet banking* di negara Malaysia.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini yaitu menggunakan variabel X yang sama yaitu risiko dan kesamaan variabel Y yaitu keputusan menggunakan. Persamaan lainnya yaitu menggunakan obyek penelitian yang sama dengan obyek nasabah bank yang menggunakan *internet banking*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini adalah pada obyeknya yaitu penelitian terdahulu yang menjadi obyeknya adalah mahasiswa dari Universitas Utara Malaysia. Sedangkan pada obyek penelitian yang dilakukan saat ini adalah nasabah yang menggunakan *internet banking* bank Mandiri di Surabaya, Indonesia. Penelitian terdahulu menggunakan 120 responden sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini hanya menggunakan 110 responden. Perbedaan lainnya terdapat pada data alat uji yang dilakukan yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan SPSS 22.0 sedangkan pada penelitian yang dilakukan saat ini menggunakan SPSS 21.0 sebagai alat uji.



Sumber : Fadare OA, et.al (2015)

Gambar 2.1
KERANGKA PEMIKIRAN FADARE OA, et.al (2015)

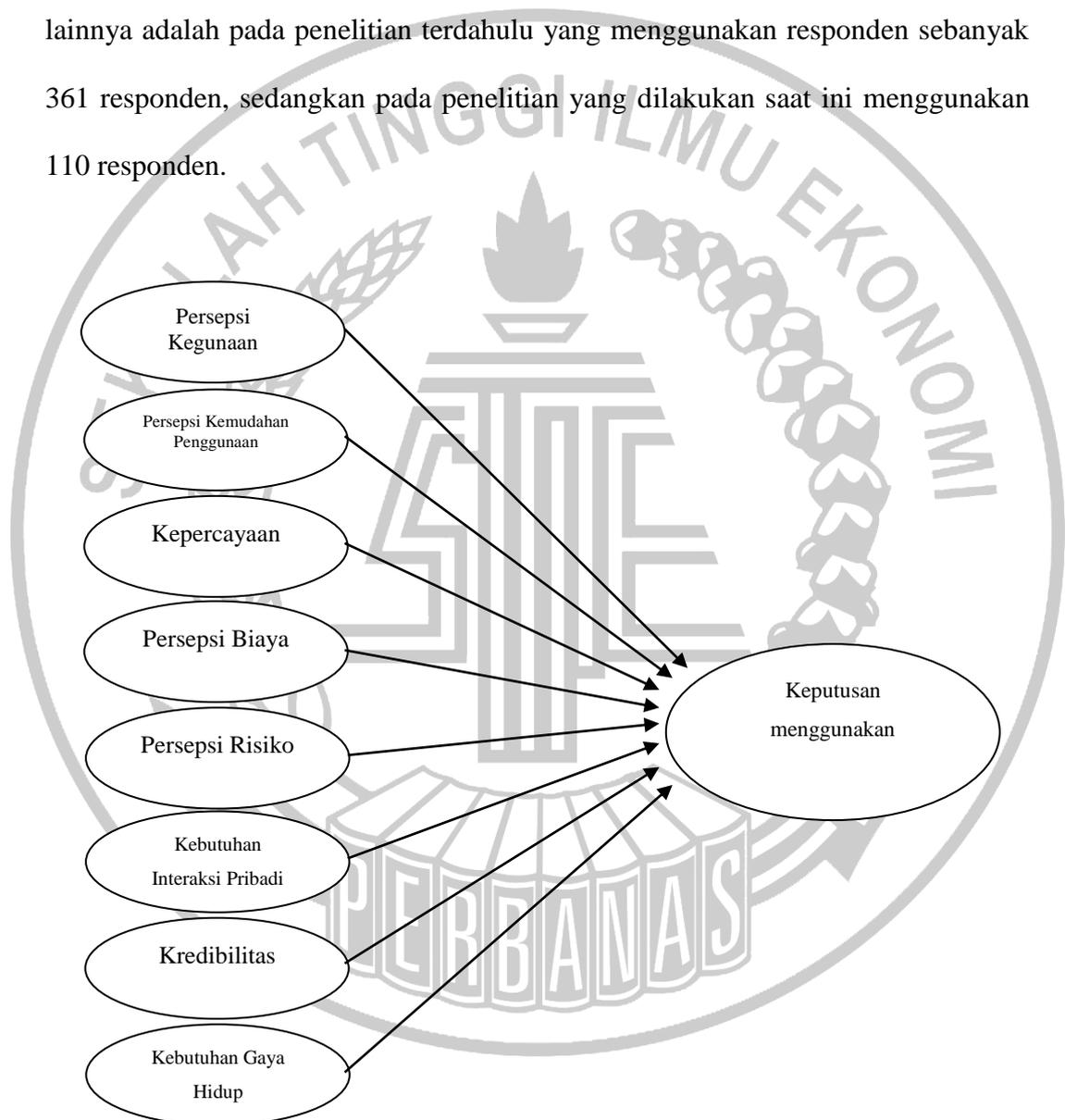
2.1.2 Payam Hanafizadeh, Mehdi Behboudi, Amir Abedini Koshksaray & Marziyeh Jalilvand Shirkhani Tabar (2014)

Peneliti yang berkaitan dengan penelitian berikut adalah yang dilakukan oleh Payam Hanafizadeh, Mehdi Behboudi, Amir Abedini Koshksaray & Marziyeh Jalilvand Shirkhani Tabar yang dilakukan di negara Iran dengan penelitian yang berjudul “*Mobile-banking adoption by Iranian bank clients*” pada tahun 2013 menyatakan bahwa Iran pada saat itu sedang dan akan menggunakan teknologi *Mobile banking* pada sektor Perbankannya. Penelitian ini juga mengungkap tentang dampak positif dan negative dalam penggunaan teknologi *Mobile banking*. Ditambah lagi dikarenakan pengguna *smartphone* lebih banyak dibanding pengguna *Personal Computer* di Negara Iran. Para Peneliti telah mensurvei korespondensi sebanyak 361 nasabah bank di Iran dengan menghasilkan beberapa variabel yaitu Persepsi Kegunaan, Kemudahan dalam menggunakan, Kepercayaan, Perhitungan Biaya, Risiko, Kebutuhan Interaksi Personal, Kredibilitas, Kebutuhan gaya hidup. Ditemukan juga bahwa alasan itulah yang akhirnya Iran menggunakan *Mobile banking* pada sektor Perbankan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, perhitungan biaya, risiko, kebutuhan interaksi personal, kredibilitas dan kebutuhan gaya hidup berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Iran.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini adalah pada variabel bebasnya yaitu kemudahan penggunaan dan risiko serta untuk variabel terikatnya yaitu keputusan menggunakan. Perbedaan penelitian

terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini adalah pada obyeknya yaitu dalam penelithan terdahulu yang menjadi obyeknya adalah nasabah bank di Iran sedangkan obyek pada penelitian yang dilakukan saat ini adalah nasabah yang menggunakan *internet banking* bank Mandiri di Surabaya, Indonesia. Perbedaan lainnya adalah pada penelitian terdahulu yang menggunakan responden sebanyak 361 responden, sedangkan pada penelitian yang dilakukan saat ini menggunakan 110 responden.



Sumber : Payam Hanafizadeh, et al (2014) mengenai “*Mobile-banking adoption by Iranian bank clients*”

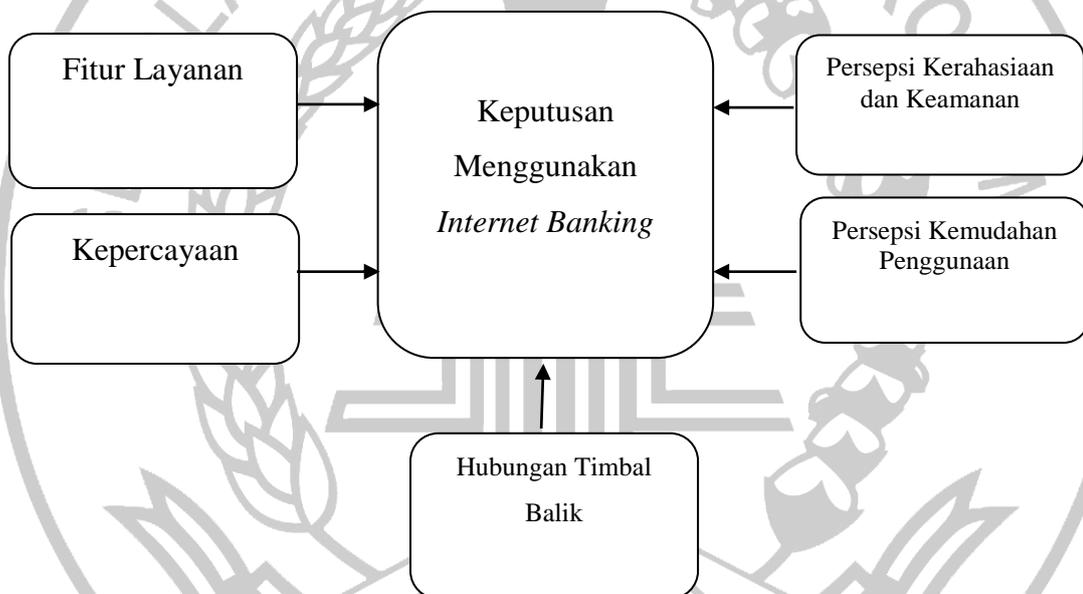
Gambar 2.2
KERANGKA PEMIKIRAN PAYAM HANAFIZADEH et al (2014)

2.1.3 Hussein Ahmad Alwan dan Abdelhalim Issa Al-Zu'bi (2016)

Penelitian yang berkaitan dengan penelitian berikut adalah yang sebelumnya dilakukan oleh Hussein Ahmad Alwan dan Abdelhalim Issa Al-Zu'bi (2016) dengan penelitian berjudul “Determinants of *Internet Banking* adoption among Customers of commercial Banks: An Empirical Study in the Jordania Banking Sector” penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh internet banking yang digunakan oleh semua bank yang ada di Yordania, penghalang dalam pertumbuhan dan solusi untuk beberapa permasalahan yang di hadapi dalam teknologi dan keputusan menggunakan *Internet Banking* sampel yang digunakan adalah sebanyak 476 nasabah yang mempunyai akun di 13 bank lokal dan pengguna *Internet Banking secara random*. Kuesioner yang di peruntuhkan pada nasabah terdapat 5 skala poin yang di gunakan sebagai data primer. Faktor analisis yang digunakan untuk menentukan batasan dari penelitian ini adalah pengaruh persepsi kerahasiaan dan keamanan, persepsi kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, dan timbal balik nasabah dalam *Internet Banking*. Hasil dari penelitian ini semua variabel independen berdampak signifikan terhadap penggunaan *Internet Banking* terlebih lagi pada kepercayaan nasabah.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini adalah pada variabel bebasnya yaitu fitur layanan dan kemudahan penggunaan. Persamaan berikutnya yaitu terletak pada variabel terkait yang sama dengan menggunakan keputusan menggunakan sebagai variabel terkaitnya. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini adalah pada

obyeknya yaitu dalam penelitian terdahulu yang menjadi obyeknya adalah nasabah yang mempunyai akun di 13 bank lokal dan pengguna *Internet Banking secara random*, sedangkan obyek pada penelitian yang dilakukan saat ini adalah nasabah pengguna *internet banking* bank Mandiri di Surabaya, Indonesia. Perbedaan lainnya adalah pada penelitian terdahulu yang menggunakan responden sebanyak 476 responden, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan 110 responden.



Sumber : Hussein Ahmad Alwan dan Abdelhalim Issa Al-Zu'bi (2016)

Gambar 2.3
KERANGKA PEMIKIRAN HUSSEIN AHMAD ALWAN (2016)

Berikut adalah tabel perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, dimana penelitian terdahulu merupakan penelitian yang dilakukan di luar negeri Indonesia, sedangkan penelitian saat ini dilakukan di Indonesia.

Tabel 2.1
TABEL PERBANDINGAN PENELITIAN SAAT INI DENGAN
PENELITIAN TERDAHULU

	Fadare OA (2015)	Payam Hanafizadeh (2014)	Hussein Ahmad Alwan (2016)	Ilham Akbar Setya Irawan (2017)
Judul	A Survey on Percived Risk and Intention of Adopting Internet Banking	Mobile-banking adoption by Iranian bank clients	Determinants of <i>Internet Banking</i> adoption among Customers of commercial Banks: An Empirical Study in the Jordania Banking Sector	Pengaruh Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Internet Banking</i> Bank Mandiri di Surabaya
Variabel Bebas	Persepsi Risiko (X1) Risiko Performa (X2) Risiko Sosial (X3) Risiko Waktu (X4) Risiko Keuangan (X5) Risiko Keamanan (X6)	Persepsi Kegunaan (X1) Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) Kepercayaan (X3) Persepsi Biaya (X4) Persepsi Risiko (X5) Kebutuhan Interaksi Pribadi (X6) Kredibilitas (X7) Perbandingan Kebutuhan Gaya Hidup (X8)	Kualitas Fitur Layanan (X1) Kepercayaan (X2) Persepsi Kerahasiaan dan Keamanan (X3) Hubungan Timbal Balik (X4) Persepsi Kemudahan Penggunaan (X5)	Kemudahan Penggunaan (X1) Risiko (X2) Fitur Layanan (X3)
Variabel Terikat	Keputusan Menggunakan <i>Internet Banking</i> (Y)	Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Y)	Keputusan Menggunakan <i>Internet Banking</i> (Y)	Keputusan Menggunakan <i>Internet Banking</i> (Y)
Teknik Pengambilan Data	Purposive Sampling	Purposive Sampling	Purposive Sampling	Purposive Sampling
Sampel	120 Responden	361 Reaponden	476 Responden	80 Responden
Teknik Analisis Data	Analisis Regresi Berganda	Analisis Regresi Berganda	Analisis Regresi Berganda	Analisis Regresi Berganda
Tempat	Malaysia	Iran	Jordania	Surabaya, Indonesia

Hasil	persepsi risiko, risiko <i>performance</i> risiko sosial, risiko, waktu risiko keuangan dan risiko keamanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan <i>internet banking</i> di negara Malaysia.	persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, perhitungan biaya, risiko, kebutuhan interaksi personal, kredibilitas dan kebutuhan gaya hidup berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> di Iran	Kualitas fitur, kepercayaan, persepsi kerahasiaan dan keamanan, hubungan timbal balik, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan <i>internet banking</i> di Yordania	keputusan menggunakan <i>internet banking</i> Bank Mandiri di Surabaya secara positif dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur layanan sedangkan secara negative dipengaruhi oleh risiko menggunakan <i>internet banking</i> Bank Mandiri.
-------	--	---	---	---

2.2 Landasan Teori

Landasan teori yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat yang akan dijelaskan sebagai berikut.

2.2.1 *Internet Banking*

Menurut Furst K. Lang W. dan Nole d (2002) menyatakan bahwa *internet banking* adalah sebuah sistem yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi bisnis dengan suatu bank melalui *internet* dan menyediakan peningkatan layanan pada industri perbankan. *internet banking* menyediakan keleluasaan kepada penggunanya melakukan aktifitas dengan *internet banking* sebagai bentuk untuk mempertemukan bank dengan kebutuhan nasabah yang sangat kompetitif. Hussein Ahmad Alwan *et.al* (2016:3)

Internet banking merupakan pemanfaatan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan perbankan. Kegiatan ini membutuhkan jaringan internet sebagai penghubung antara pihak nasabah dengan pihak bank. Selain itu bentuk transaksi yang dilakukan bersifat maya atau tanpa memerlukan tatap muka antara pihak nasabah dan pihak bank yang bersangkutan.

2.2.2 Kemudahan Penggunaan

Payam Hanafizadeh *et al.* (2014:65) mendefinisikan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah sebagai sebuah tingkat keyakinan dalam diri seseorang untuk menggunakan suatu sistem sehingga tidak perlu mengeluarkan usaha yang lebih. Kemudahan penggunaan diartikan sebagai suatu tingkat dimana seseorang percaya bahwa sebuah teknologi dapat dengan sangat mudah dipahami dan dimengerti. Atas dasar definisi inilah kemudahan penggunaan *internet banking* berarti kemudahan untuk memahami dan menggunakan bila bertransaksi melalui media *internet banking*. Kemudahan penggunaan memberikan beberapa yang menjadi tolak ukur atau sebuah indikator pada sebuah sistem informasi (termasuk *internet banking*) yang meliputi efisiensi waktu dan penggunaan, tampilan dari situs perbankan yang mudah dimengerti dan dipahami oleh nasabahnya, menambah keterampilan dalam penggunaannya dan mudah dipelajari oleh siapapun (nasabah bank). Indikator yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Hyun Shik Yoon & Luis Occena (2014:7) Payam Hanafizadeh *et.al* (2014:66) yaitu:

1. Transaksi menggunakan *internet banking* mudah digunakan.
2. Keberhasilan dalam bertransaksi menggunakan *internet banking*.
3. Kualitas sistem informasi *internet banking* yang mudah di pahami.
4. Kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

2.2.3 Risiko

Menurut Fadare Oa (2015:3) Risiko dapat diartikan sebagai kondisi kemungkinan kebohongan yang dirasakan oleh nasabah, kehilangan kesempatan untuk

memperoleh hasil yang optimal dan juga *internet banking* secara subyektif kehilangan harapan sebagai pengguna *online banking* yang benar.

Pemahaman risiko dibedakan menjadi dua yaitu risiko yang terkait dengan adanya *human error* dan juga risiko yang terkait dengan *technical error*. Risiko terbesar pengguna *internet banking* adalah penyalahgunaan rekening nasabah, dan ancaman *hacker*. Dalam penelitian ini indikator risiko dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil dampak positif pada keputusan nasabah untuk menggunakan teknologi yang ditawarkan. Semakin kecil risiko yang ditimbulkan maka keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* semakin tinggi. Indikator yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Payam Hanafizadeh *et.al* (2014:67) yaitu:

1. Data rekening keuangan nasabah terjamin kerahasiaannya
2. Tampilan web *internet banking* yang asli tidak mudah di duplikasi
3. Mengurangi kecemasan (Psikologis) ketika menggunakan *internet banking*
4. *Internet banking* dapat mengamankan data username dan password

2.2.4 Fitur Layanan

Menurut Hussein Ahmad Alwan (2016:97) Fitur layanan bisa didefinisikan sebagai kumpulan dari persepsi penilaian hasil akhir dari sebuah proses evaluasi dimana nasabah membandingkan ekspektasi nasabah dengan fitur layanan yang nasabah dapat, terdapat dua yang bisa dibedakan yaitu fitur layanan secara teknik dan fitur layanan secara fungsional.

Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting bagi kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi secara langsung atau secara *online*. Upaya

tinggi yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara transaksi *online* agar kepercayaan nasabah semakin tinggi, karena *trust* mempunyai pengaruh besar pada keputusan nasabah untuk menggunakan *internet banking*. Indikator yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Hussein Ahmad Alwan *et.al* (2016:97) yaitu:

1. Pembaharuan fitur layanan *internet banking* selalu diperbarui untuk memudahkan nasabah bertransaksi.
2. Tampilan fitur layanan yang mudah di pahami
3. *Internet banking* memiliki fitur layanan yang sangat lengkap.
4. *Internet banking* mencakup seluruh transaksi nasabah.

2.2.5 Keputusan Menggunakan

Payam Hanafizadeh *et al* (2014:64) menyatakan bahwa keputusan seseorang dalam memilih suatu barang bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, baik itu faktor internal dari (dalam) diri seseorang atau pun faktor eksternal dari (luar) seseorang. Teori keputusan (menggunakan) adalah teori mengenai cara memilih pilihan diantara pilihan-pilihan yang tersedia secara acak yang bertujuan untuk mencapai sebuah tujuan yang hendak diraih sesuai dengan harapan. Teori keputusan dibagi menjadi dua yaitu (1) teori keputusan berdasarkan normatif merupakan teori yang menyatakan mengenai bagaimanakah keputusan seharusnya dibuat atas dasar prinsip rasionalitas yang dianut oleh manusia itu sendiri, dan (2) teori keputusan berdasarkan secara deskriptif adalah sebuah teori yang menjelaskan bahwa mengenai bagaimana suatu keputusan dibuat secara faktual.

Sebuah keputusan dalam hal ini adalah suatu tindakan yang diputuskan dengan pertimbangan terlebih dahulu dan pertimbangan tersebut melalui beberapa proses tahapan yang harus dilakukan. Proses tersebut meliputi proses mengusulkan bagi prinsip dasar pengambilan sebuah keputusan, proses memilih pilihan yang tersedia menjadi sebuah pilihan yang paling menguntungkan serta proses pengimplementasian pilihan tersebut. Indikator yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Payam Hanafizadeh *et al* (2014:71) dan Haneen A. Abu-Assi, Hani H. Al-Dmour & Zu'bi (2014:177)

- a. Memiliki akses untuk menggunakan *internet banking*
- b. Keyakinan dalam menggunakan *internet banking*
- c. Menggunakan *internet banking* secara terus menerus
- d. Merekomendasikan *internet banking* kepada orang lain

2.2.6 Hubungan Antara Kemudahan Penggunaan Dengan Keputusan Menggunakan *Internet Banking*

Payam Hanafizadeh *et al.* (2014:65) mendefinisikan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah sebagai sebuah tingkat keyakinan dalam diri seseorang dalam menggunakan suatu sistem sehingga tidak perlu mengeluarkan usaha yang lebih. Kemudahan penggunaan merupakan Teknologi informasi yang digunakan dalam dunia perbankan yang akan mempermudah nasabah dalam menggunakan *internet banking* secara lebih efisien bank harus menekankan pada anggapan tentang kemudahan yang akan diterima dalam penggunaan teknologi informasi tersebut. Nasabah yang beranggapan bahwa menggunakan *internet banking* yang dipelajari lebih mudah, tentu akan

mengesampingkan segala kekurangan *internet banking*, dan mereka akan memutuskan untuk menggunakan *internet banking* tersebut.

2.2.7 Hubungan Antara Risiko Dengan Keputusan Menggunakan *Internet Banking*

Beberapa peneliti mengungkapkan bahwa pandangan mengenai persepsi risiko adalah sebuah konsep multidimensional, persepsi risiko sebagai pandangan pribadi nasabah tentang suatu kemungkinan baik itu kehilangan hasil yang sepadan, juga secara subjektif *internet banking* melekat secara kuat tentang harapan kehilangan oleh pengguna bank terhadap hasil yang sepadan. Fadare Oa *et.al* (2015)

Semakin besar risiko individu atau seseorang semakin besar pula kemungkinan keterlibatan seseorang dalam menggunakan sistem. Ketika risiko individu menjadi tinggi, ada motivasi apakah akan menghindari penggunaan atau meminimumkan risiko melalui pencarian dan evaluasi alternatif sebelum penggunaan dalam tahap pengambilan keputusan. Semakin tinggi risiko yang dipikirkan akan semakin menurun keputusan nasabah dalam bertransaksi menggunakan *internet banking*. Besarnya risiko mempengaruhi keputusan nasabah terhadap penggunaan *internet banking* dan sistem terhadap *internet banking* sehingga seseorang menganggap bahwa ada risiko yang tinggi walaupun risiko tersebut sebenarnya rendah. Jadi sebelum menggunakan sebuah sistem *internet banking* seseorang atau individu akan mempertimbangkan risiko yang akan didapat apabila menggunakan sistem tersebut, tetapi apabila risiko rendah, maka keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* menjadi lebih tinggi.

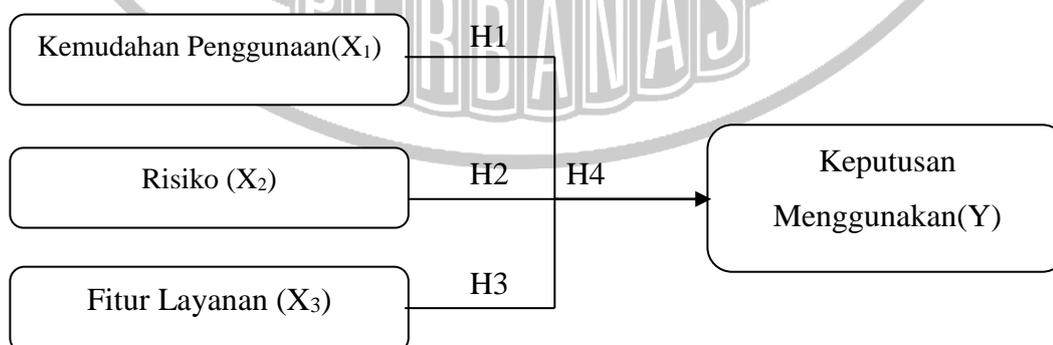
2.2.8 Hubungan Antara Fitur Layanan Dengan Keputusan Menggunakan *Internet Banking*

Menurut Hussein Ahmad Alwan (2016:97) Fitur layanan bisa didefinisikan sebagai kumpulan dari persepsi penilaian hasil akhir dari sebuah proses evaluasi dimana nasabah membandingkan ekspektasi nasabah dengan fitur layanan yang nasabah dapat.

Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting bagi kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi secara langsung atau secara *online*. Kelengkapan fitur layanan merupakan hal yang sangat patut dipertimbangkan dalam melakukan transaksi *internet banking*. Dalam fitur layanan, semakin menarik, mudah dimengerti, dan diikuti maka keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* semakin tinggi. Sehingga pihak bank harus meyakinkan nasabah dan fitur layanan harus dibuat sebaik mungkin agar nasabah menjadi tertarik dan mempunyai keputusan untuk menggunakan *internet banking*.

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Variabel terkait dalam penelitian ini adalah keputusan menggunakan dan faktor yang mempengaruhinya yaitu kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan.



Gambar 2.4
KERANGKA PEMIKIRAN PENELITIAN

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

H1 : Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

H2 : Risiko berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

H3 : Fitur layanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

H4 : Kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya

