

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah penelitian yang digunakan yang dapat digunakan landasan teori di dalam penelitian yang akan dilakukan:

1. Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy (2014)

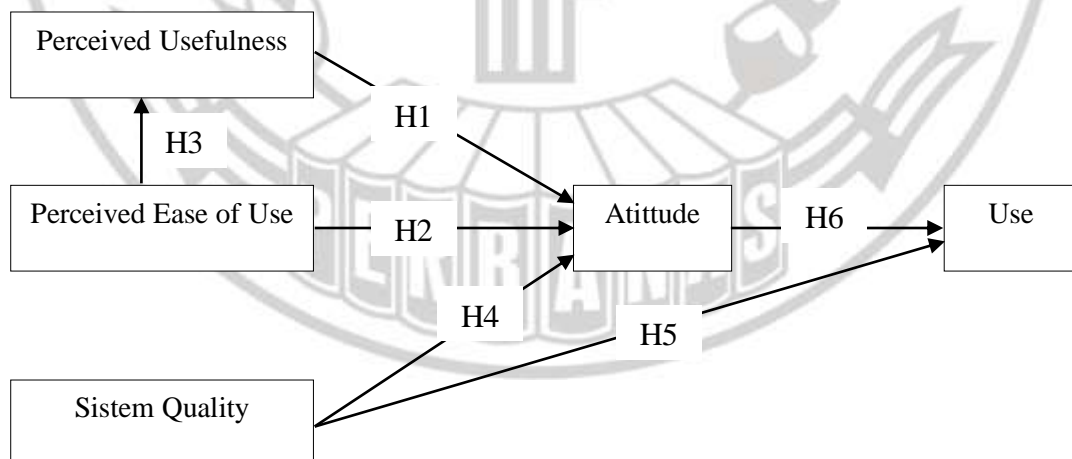
Judul penelitian ini dari Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy (2014) yang berjudul “*RFID integrated systems in libraries: extending TAM model for empirically examining the use*”. Tujuan dari penelitian ini tentang identifikasi frekuensi radio (RFID) masalah terkait sebagian besar terkonsentrasi pada aspek teknis, organisasi dan pelaksanaan, dan perhatian yang relatif lebih rendah telah diinvestasikan dalam memahami aspek penggunaan perpustakaan seperti Sistem Manajemen. Tujuannya adalah untuk memperoleh pemahaman tentang faktor-faktor apa yang telah mempengaruhi dari penggunaan sistem yang ada, seperti sistem manajemennya. Responden yang terdapat didalam jurnal ini menunjukkan respondennya adalah penggunaan sistem perpustakaan yang berbasis RFID. Metode analisis yang dilakukan dalam jurnal tersebut menggunakan analisis metode kuisioner untuk mengumpulkan data yang relevan dari 197 responden.

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini terletak pada kesamaan variabel yaitu persepsi kemudahan.

Selain itu, terdapat persamaan pada pengumpulan data menggunakan data primer dengan metode survei menggunakan kuisioner.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini yaitu obyek penelitian dan jumlah responden. Penelitian terdahulu yang menjadi obyek penelitian adalah pengguna sistem RFID di Swansea, UK. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan saat ini yang menjadi obyek penelitian adalah nasabah pengguna *internet banking* di Kota Surabaya. Pada penelitian terdahulu jumlah responden sebanyak 197 responden, sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini sebanyak 110 responden

Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya persepsi manfaat dan kualitas sistem positif mempengaruhi sikap penggunaan sistem, dan sikap penggunaan dan kualitas sistem secara signifikan dapat mempengaruhi penggunaan sistem yang telah ada, maka dari itu peneliti terdahulu membuat judul seperti yang ada di atas.



Sumber: Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy (2014)

Gambar 2.1

KAWAL KAPOOR, YOGESH DWIVEDI AND NIALL C. PIERCY

2. Ulun Akturan (2012)

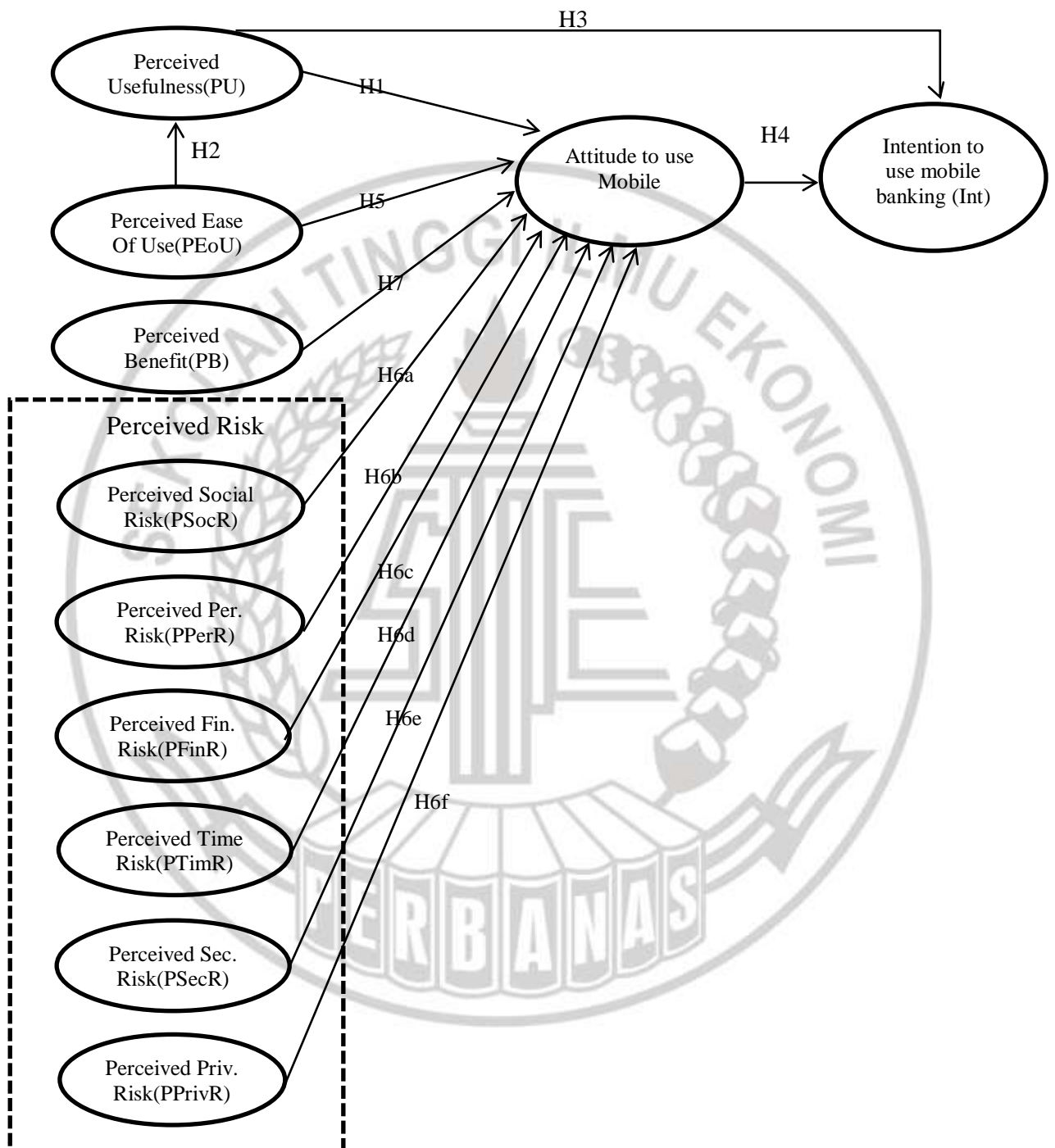
Judul penelitian ini diacu pada peneliti dari peneliti terdahulu yang bernama Ulun Akturan (2012) yang berjudul “*Mobile banking adoption of the youth market: Perceptions and intentions*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki tentang adopsi *mobile banking* nasabah melalui integrasi dari model penerimaan teknologi (TAM) dengan bekerja pada manfaat yang telah dirasakan dan risiko yang telah dirasakan. Penelitian yang ada didalam jurnal ini adalah bahwa dirasakannya kegunaan, persepsi risiko sosial, persepsi risiko kinerja dan manfaat yang dirasakan langsung untuk mempengaruhi sikap terhadap *mobile banking* tersebut, dan sikap utama penentunya dari niat adopsi *mobile banking*. Penelitian ini mencerminkan persepsi non-penggunaan dan mahasiswa pada potensi prospek untuk masa depan di negara berkembang. Bank harus bergantung pada peningkatan persepsi manfaat *mobile banking* perbankan. Secara bersamaan, penurunan sosial dan risiko kinerja harus dipromosikan dengan kuat. Dalam studi yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, niat adopsi *mobile banking* diuji dengan mengintegrasikan teknologi TAM dengan manfaat yang telah dirasakan dan risiko yang telah dirasakan, seperti risiko sosial, risiko kinerja, risiko keuangan, waktu risiko, risiko keamanan dan risiko privasi. Responden yang terdapat didalam jurnal ini menunjukkan respondennya adalah bukan pengguna namun prospek masa depan. Metode analisis yang dilakukan dalam jurnal tersebut menggunakan analisis metode pemodelan persamaan struktural (SEM) untuk mengumpulkan data yang relevan dari 435 responden.

Dalam literatur yang telah di jelaskan oleh penelitian terdahulu, gagasan risiko waktu yang sudah ditentukan oleh (Roselius, dalam jurnal Ulun Akturan, 2012:448) juga telah diambil sebagai dimensi risiko yang dirasakan. Menurut (Lee et al., dalam Ulun Akturan, 2012:448) menyatakan bahwa di dalam dimensi risiko yang telah dirasakan, dengan pengecualian risiko psikologis, bisa menjelaskan mengapa nasabah mungkin tidak ingin mengadopsi ponsel layanan perbankan tersebut. Mereka menemukan risiko psikologis menjadi tidak terutama relevan dengan masalah adopsi *mobile banking*. Selain itu, studi yang dilakukan sebelumnya telah menyatakan bahwa dengan dirasakannya biaya keuangan, masalah keamanan, risiko terkait kinerja adalah penting variabel dalam menentukan adopsi layanan *mobile banking*, pernyataan tersebut dikemukakan oleh (Featherman dan Pavlou, dalam Ulun Akturan, 2012:448). Dari penelitian diatas, sehingga risiko merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi sikap nasabah dalam niat untuk menggunakan *mobile banking*.

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini terletak pada kesamaan variabel yaitu risiko yang dirasakan. Selain itu terdapat persamaan pada instrument yang digunakan berupa kuesioner

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini adalah obyek penelitian dan jumlah responden. Penelitian terdahulu yang menjadi obyek penelitian adalah mahasiswa non pengguna tetapi prospek masa depan di Istanbul, Turkey. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan saat ini yang menjadi obyek penelitian adalah nasabah pengguna *internet banking* di Surabaya. Pada penelitian

terdahulu jumlah responden sebanyak 435 responden, sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini sebanyak 110 responden.



Sumber: Ulun Akturan (2012)

Gambar 2.2

ULUN AKTURAN (2012)

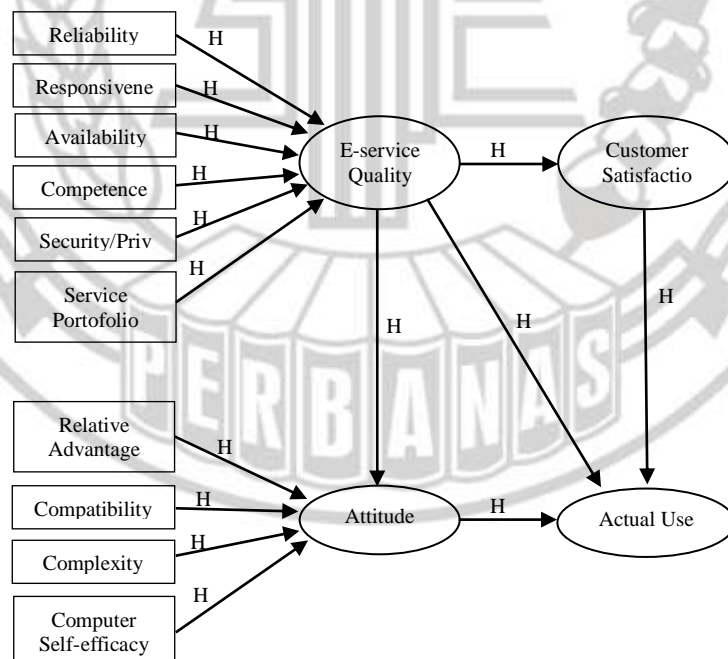
3. Charles K. Ayo and Aderonke Atinuke Oni (2016)

Judul penelitian ini diacu pada peneliti adalah penelitian dari Charles K. Ayo and Aderonke Atinuke Oni (2016) yang berjudul “*E-banking users’ behavior: e-service quality, attitude, and customer satisfaction*”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi penggunaan *e-banking* berdasarkan layanan elektronik (*e-service*) yang berkualitas, sikap dan kepuasan nasabah. Pendekatan sebuah model konseptual untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-banking* dikembangkan berdasarkan tinjauan literatur yang ada. Model yang digunakan layanan variabel kualitas, difusi inovasi konstruksi dan *self-efficacy* untuk lebih mencerminkan pandangan nasabah dari penggunaan *e-banking* tersebut. Responden yang terdapat didalam jurnal ini menunjukkan respondennya adalah penggunaan *e-banking*. Metode analisis yang dilakukan dalam jurnal tersebut menggunakan analisis metode PLS untuk mengumpulkan data yang relevan dari 254 responden.

Menurut (Davis et al dalam Charles K. Ayo and Aderonke Atinuke Oni, 2016:348) menyatakan bahwa keputusan individu untuk mengadopsi informasi baru terutama didasarkan pada sikapnya terhadap sistem yang merupakan fungsi dari persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan dirasakan. Menurut (Karjaluoto et al dalam Charles K. Ayo and Aderonke Atinuke Oni, 2016:348) menyatakan bahwa sikap merupakan konsekuensi dari perasaan positif atau negatif terhadap sistem dan membentuk keinginan untuk menggunakan sistem informasi. Dari penelitian diatas, maka sikap dapat memberikan dampak

positif apabila kemudahan penggunaan dan pemanfaatan penggunaan dapat dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan *e-banking*. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini terletak pada kesamaan variabel yaitu sikap penggunaan. Selain itu terdapat persamaan pada instrument yang digunakan berupa kuesioner.

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah obyek penelitian dan jumlah responden. Penelitian terdahulu yang menjadi obyek penelitian adalah nasabah pengguna *e-banking* di Ota, Nigeria. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan saat ini yang menjadi obyek penelitian adalah nasabah pengguna *internet banking* di Surabaya. Pada penelitian terdahulu jumlah responden sebanyak 254 responden, sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini sebanyak 110 responden.



Sumber: Charles K. Ayo and Aderonke Atinuke Oni (2016)

Gambar 2.3

CHARLES K. AYO and ADERONKE ATINUKE ONI (2016)

Tabel 2.1

**PERBEDAAN DAN PERSAMAAN PENELITIAN TERDAHULU DENGAN
PENELITIAN SEKARANG**

Keterangan	Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy (2014)	Ulun Akturan (2012)	Charles K. Ayo and Aderonke Atinuke Oni (2016)	Rizky Ivanoni (2017)
Judul	<i>RFID integrated systems in libraries: extending TAM model for empirically examining the use</i>	<i>Mobile banking adoption of the youth market: Perceptions and intentions</i>	<i>E-banking users' behaviour: e-service quality, attitude, and customer satisfaction</i>	Pengaruh Kemudahan dan Risiko dengan Mediasi Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan internet banking PT. Bank Rakyat Indonesia di Surabaya
Variabel Bebas	Kegunaan yang dirasakan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Sistem	Kegunaan yang dirasakan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Manfaat yang dirasakan, Risiko yang dirasakan	Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kompleksitas atau kemudahan, self-efficacy, Reabiliti, Responsif, Tersediannya, Kompetensi, Keamanan, Layanan Portofolio	Kemudahan, Risiko dan Sikap
Variabel Terikat	Menggunakan Sistem RFID	Niat untuk menggunakan <i>mobile banking</i>	Penggunaan <i>e-banking</i>	Penggunaan <i>internet banking</i>
Variabel Mediasi	Sikap	Sikap Penggunaan <i>Mobile</i>	Sikap, Layanan Berkualitas, kepuasan nasabah	
Metode Pengumpulan Data	Kuesioner	Kuesioner	Kuesioner	Kuesioner
Objek Penelitian	Pengguna sistem RFID	Mahasiswa yang non-pengguna tetapi prospek masa depan	Penggunaan <i>e-banking</i>	Nasabah Pengguna layanan <i>internet banking</i> BRI
Tempat	Swansea	Turkey	Ota, Nigeria	Surabaya
Jumlah Responden	197 responden	435 responden	254 responden	130 responden
Teknik Analisis Data	Regresi	SEM	SmartPLS	WarpPLS

Keterangan	Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy (2014)	Ulun Akturan (2012)	Charles K. Ayo and Aderonke Atinuke Oni (2016)	Rizky Ivanoni (2017)
Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa <i>perceived usefulness</i> dan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap sikap pengguna, dan sikap pengguna dan kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan layanan RFID.	Menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan, risiko sosial yang dirasakan, kinerja yang dirasakan dan keuntungan yang dirasakan secara langsung mempengaruhi sikap terhadap <i>mobile banking</i> , dan sikap tersebut merupakan penentu utama niat adopsi <i>mobile banking</i> .	Menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh yang kuat pada kepuasan pelanggan dan penggunaan <i>e-banking</i> , yang berarti bahwa kualitas yang lebih besar dari <i>e-service</i> memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan dan akibatnya menghasilkan untuk lebih banyak menggunakan <i>e-banking</i>	Menunjukkan bahwa kemudahan dan risiko mempunyai pengaruh kepada sikap dalam penggunaan <i>internet banking</i>

Sumber: Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy (2014); Ulun Akturan (2012); Charles K. Ayo and Aderonke Atinuke Oni (2016)

2.2 Landasan Teori

Pada landasan teori ini dijelaskan mengenai beberapa teori yang berhubungan tentang permasalahan yang akan diteliti dan juga digunakan sebagai acuan dalam penyusunan hipotesis serta analisis data. Didalam penelitian ini terdapat beberapa variabel bebas, variabel terikat, dan variabel mediasi yaitu Pengaruh Kemudahan dan Risiko dengan Mediasi Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan *internet banking* PT. Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.

2.2.1 Pengertian Kemudahan

Dalam persepsi kemudahan dalam penggunaan layanan *internet banking* bila jasa pelayanan yang diberikan bank dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan memberikan informasi perbankan maka nasabah terdorong untuk selalu mengakses layanan *internet banking* di bank tersebut. Kemudahan penggunaan yang dirasakan mengacu pada tingkat dimana nasabah mengenali *internet banking* sebagai layanan yang mudah dipahami dan digunakan, menurut (Davis et al dalam Hussein Ahmad Alwan dan Abdelhalim Issa Al-Zu'bi , 2016:97). Semakin sedikit keterampilan yang dibutuhkan sistem *internet banking*, semakin banyak nasabah yang akan menerapkannya. Dalam kemudahan penggunaan layanan *internet banking* sangat berpengaruh positif terhadap nasabah pengguna layanan *internet banking*. Menurut (Davis dalam Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy 2014:737) mendefinisikan persepsi dari kemudahan penggunaan bagaimana seorang individu merasakan bahwa menggunakan inovasi yang diberikan akan bisa bebas dari upaya fisik maupun mental. Menurut (Teo dan Lim dalam Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy 2014:737) menunjukkan bahwa studi masa lalu menganggap atribut ini menjadi sebaliknya kompleksitas. Menurut (Pramatari dan Theotokis dalam jurnal Kawal Kapoor et al 2014:734) persepsi kemudahan penggunaan mengacu kemudahan menggunakan sistem tanpa banyak usaha mental, yang positif akan mempengaruhi sikap dan dirasakan kegunaan dari sistem. Menurut penelitian dari Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy (2014) yang berjudul “*RFID integrated systems in libraries: extending TAM model for empirically examining the use*”. Kemudahan

dalam menggunakan memiliki hubungan yang kuat terhadap penggunaan layanan *internet banking*.

2.2.2 Pengertian risiko

Semakin besar risiko yang dirasakan oleh nasabah dalam penggunaan layanan *internet banking* maka semakin kecil keputusan nasabah untuk bertransaksi dengan layanan *internet banking* dan sebaliknya semakin kecil risiko yang dirasakan oleh nasabah maka semakin besar keputusan nasabah untuk bertransaksi dengan layanan *internet banking*. Risiko selalu terkait dengan keamanan yang akan terasa saat menggunakan teknologi yang terkait dengan transaksi online seperti *internet banking* karena nasabah selalu mengkhawatirkan keamanan yang selalu menjadi risiko bagi nasabah yang menggunakan layanan *internet banking*, maka dari itu BRI memiliki fasilitas untuk melindungi pihak nasabahnya dengan memberikan keamanan yang berlapis agar nasabahnya tersebut tidak mengkhawatirkan adanya kebobolan dalam penggunaan layanan *internet banking* BRI. Risiko yang dirasakan, diperkenalkan oleh (Bauer dalam Ulun Akturan, 2012:447), mengacu pada sifat dan jumlah risiko dirasakan oleh nasabah di merenungkan keputusan sikap penggunaan layanan *internet banking*. Unsur risiko sering hadir karena sebelum melakukan penggunaan yang nasabah tidak selalu bisa yakin rencana penggunaan akan memungkinkan mereka untuk mencapai tujuan penggunaan mereka. Menurut penelitian dari Ulun Akturan (2012) yang berjudul “*Mobile banking adoption of the youth market: Perceptions and intentions*”. Peningkatan risiko yang dirasakan dengan ketidakpastian atau

besarnya terkait negatif konsekuensi. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan dalam instrumen adalah mengenai risiko yang telah dirasakan berpengaruh terhadap sikap penggunaan teknologi TAM.

2.2.3 Pengertian sikap

Sikap terhadap suatu spesifik perilaku merupakan fungsi dari seberapa kuat dia atau dia percaya bahwa tindakan akan menyebabkan hasil tertentu (baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan). Dimana sudut pandang studi yang dilakukan mencakup misalnya: faktor penentu bank sikap nasabah (Karjaluto dalam Ulun Akturan, 2012:450), faktor keberhasilan (faktor positif) dan faktor resistensi (faktor negatif) yang membantu nasabah untuk mengadopsi *online banking*. Sikap dapat didefinisikan sebagai suatu penilaian seseorang terhadap produk atau jasa yang telah disediakan oleh bank dalam penggunaan produk atau jasa tersebut. Kemudahan memiliki hubungan yang positif terhadap sikap penggunaan layanan *internet banking* yang disediakan oleh bank BRI. Menurut (McGuire dalam Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy 2014:738) mendefinisikan sikap sebagai respon evaluatif, dengan pengaruhnya terhadap penggunaan yang terkuat saat keputusan adopsi.

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan dalam instrumen adalah mengenai sikap layanan perbankan banyak dilakukan terhadap faktor penentu atau pembentuk sikap, antas den sikap dan kaitannya dengan perilaku nasabah dalam *electronic banking*.

2.2.4 Pengertian *internet banking*

Kehadiran layanan *internet banking* telah memberikan kemudahan bagi pihak-pihak bank atau pihak nasabah, dengan adanya aplikasi teknologi informasi dalam *internet banking* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produktifitas dan juga meningkatkan pendapatan melalui teknologi tersebut yang jauh lebih efektif dibandingkan langsung mendatangi bank tersebut. Layanan *internet banking* dapat membantu nasabah dalam berbagai informasi mengenai produk dan jasa yang telah disediakan dalam bank BRI. Di Indonesia, layanan *internet banking* telah diperkenalkan pada nasabah perbankan sejak beberapa tahun yang lalu. Layanan *internet banking* mulai menghilangkan batas fisik dimana nasabah dapat menggunakan handphone untuk melakukan berbagai aktifitas perbankannya. Khususnya nasabah yang sering bergerak akan merasa lebih nyaman untuk melakukan berbagai macam aktifitas perbankannya dimana-mana, selain itu biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui *internet banking* dapat lebih murah daripada menggunakan mesin ATM, dan bank yang memiliki layanan *internet banking* akan memiliki keuntungan yang lebih besar dibandingkan dengan bank yang tidak memiliki layanan *internet banking*. Macam-macam fitur yang tersedia di BRI, yaitu informasi saldo, mutasi rekening, transfer antar rekening, pembayaran, pembelian.

Variable terikat dalam penelitian ini adalah penggunaan layanan *internet banking* dan faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah kemudahan, risiko dan sikap. Pengertian *internet banking* itu sendiri adalah media layanan yang membantu pengendalian jasa perbankan, seperti pembukaan rekening tabungan, mentransfer

dana di rekening dan bank yang berbeda tanpa harus mendatangi bank tersebut dan juga memberikan banyak informasi tentang laporan keuangan. Dalam hal ini layanan *internet banking* sangat membantu semua orang untuk mendapatkan informasi tentang keuangan. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan dalam instrumen adalah mengenai layanan *internet banking* dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja, *internet banking* juga memfasilitasi keamanan yang berlapis agar nasabah nyaman dalam penggunaan tersebut tanpa adanya kekhawatiran, selain itu layanan *internet banking* memiliki cara pengaksesan yang mudah untuk memberikan kemudahan kepada para nasabahnya.

2.2.5 Pengaruh Kemudahan terhadap sikap penggunaan layanan *internet banking*

Menurut (Lin dan Schierz dalam Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy 2014:738) bahwa tingkat kemudahan yang lebih tinggi akan menarik lebih banyak nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking*, dan kemudahan dalam menggunakan layanan *internet banking* akan dirasakan secara positif sebagai keuntungan dari pihak nasabah maupun pihak bank. Persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap merupakan perwakilan dari dampak non-signifikan atribut ini pada sikap penggunaan dan juga persepsi kemudahan penggunaan positif akan mempengaruhi sikap pengguna terhadap penerimaan sistem. Menurut (Cheng dan Chen dalam jurnal Kawal Kapoor *et al*, 2014:) menggambarkan persepsi kemudahan penggunaan sebagai faktor dominan yang memotivasi penggunaan sikap. Ini berarti bahwa sikap individu terhadap menggunakan

pembelajaran online ditentukan oleh persepsi kemudahan penggunaan. Menurut (Pramatari dan Theotokis dalam Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy 2014:734) Persepsi kemudahan penggunaan mengacu kemudahan menggunakan sistem tanpa banyak usaha mental, yang positif akan mempengaruhi sikap dan dirasakan kegunaan dari sistem. Menurut penelitian dari Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy (2014) faktor kemudahan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap sikap penggunaan yang dirasakan oleh nasabah.

2.2.6 Pengaruh Kemudahan terhadap penggunaan layanan *internet banking*

Persepsi kemudahan penggunaan menurut (Davis dalam Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy 2014:737) adalah sejauh mana bila seorang individu merasakan dalam menggunakan inovasi yang diberikan akan bisa bebas dari upaya fisik maupun mental. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan memfokuskan pada aspek kemudahan inovasi yang diberikan dan karenanya, berhubungan positif dengan adopsi. Atribut ini juga telah diteliti dan diusulkan hubungan sumber dirasakan manfaat mengacu pada keuntungan relatif dari menggunakan sistem baru selama sudah sistem yang ada, yang akan positif membujuk nasabah terhadap penggunaan sistem yang terintegrasi. Menurut (Pramatari dan Theotokis dalam jurnal Kawal Kapoor *et al* 2014:734) persepsi kemudahan penggunaan mengacu kemudahan menggunakan sistem tanpa banyak usaha mental, yang positif akan mempengaruhi sikap dan dirasakan kegunaan dari sistem.

Kemudahan nasabah sangat berpengaruh secara signifikan terhadap sikap apakah nasabah berkeinginan menjadi penggunaan layanan *internet banking* karena kemudahan dalam penggunaan *internet banking* berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *internet banking*. Jika nasabah dimudahkan dalam bertransaksi maka nasabah akan percaya dalam menginvestasikan uangnya di bank BRI karena dengan adanya kemudahan tersebut disitulah nasabah tertarik menggunakan layanan *internet banking*. Menurut penelitian dari Kawal Kapoor Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy (2014) faktor kemudahan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap sikap penggunaan yang dirasakan oleh nasabah.

2.2.7 Pengaruh Risiko terhadap sikap penggunaan layanan *internet banking*

Risiko yang dirasakan, diperkenalkan oleh (Bauer dalam Ulun Akturan 2012:447), mengacu pada sifat dan jumlah risiko dirasakan oleh nasabah di merenungkan keputusan sikap penggunaan layanan *internet banking*. Unsur risiko sering hadir karena sebelum melakukan penggunaan yang nasabah tidak selalu bisa yakin rencana penggunaan akan memungkinkan mereka untuk mencapai tujuan penggunaan mereka. Risiko selalu terkait dengan keamanan yang akan terasa saat menggunakan teknologi yang terkait dengan transaksi online seperti *internet banking* karena nasabah selalu mengkhawatirkan keamanan yang selalu menjadi risiko bagi nasabah yang menggunakan layanan *internet banking*, maka dari itu BRI memiliki fasilitas untuk melindungi pihak nasabahnya dengan memberikan keamanan yang berlapis agar nasabahnya tersebut tidak mengkhawatirkan adanya kebobolan dalam penggunaan layanan *internet banking*

BRI. Risiko tersebut dapat berpengaruh ke sikap nasabah, jika nasabah mempercayakan bank tersebut untuk melakukan transaksi jasa perbankannya maka nasabah tersebut mengakses aplikasi *internet banking*. Menurut Ulun Akturan (2012), faktor risiko memberikan dampak positif terhadap sikap dari nasabah yang akan atau sudah menggunakan layanan *internet banking*. Semakin kecil risiko yang di dapat nasabah dalam penggunaan layanan *internet banking* maka akan memberikan dampak positif bagi *adoption of internet banking*.

2.2.8 Pengaruh Risiko terhadap penggunaan layanan *internet banking*

Risiko yang didapat nasabah sangat berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan layanan *internet banking* karena semakin kecil risiko yang di dapat nasabah dalam penggunaan *internet banking* maka akan memberikan dampak positif bagi penggunaan *internet banking*. Sekarang diambil untuk diberikan bahwa ponsel sebagai saluran untuk layanan nasabah menawarkan potensi besar di bidang perbankan. Studi sebelumnya menunjukkan faktor yang berkontribusi terhadap adopsi *mobile banking* termasuk kenyamanan, akses ke layanan terlepas dari waktu dan tempat, privasi dan penghematan waktu dan usaha menurut (Laukkanen dalam Ulun Akturan, 2012:454). Oleh karena itu, nasabah menganggap dan mengharapkan bahwa melalui telepon mereka dapat dengan mudah mencapai cepat, nyaman dan kompatibel layanan pada permintaan. Menurut (Cortinas et al dalam Ulun Akturan 2012:445) menemukan bahwa meskipun menggunakan saluran yang berbeda untuk melakukan transaksi perbankan, nasabah cenderung menggunakan satu saluran. Penelitian ini bertujuan

untuk menyelidiki dampak dari risiko dan manfaat yang dirasakan di adopsi *mobile banking* nasabah dalam konteks model penerimaan teknologi (TAM). Menurut Ulun Akturan (2012), faktor risiko memberikan dampak positif terhadap sikap dari nasabah yang akan atau sudah menggunakan layanan *internet banking*. Semakin kecil risiko yang di dapat nasabah dalam penggunaan layanan *internet banking* maka akan memberikan dampak positif bagi *adoption of internet banking*.

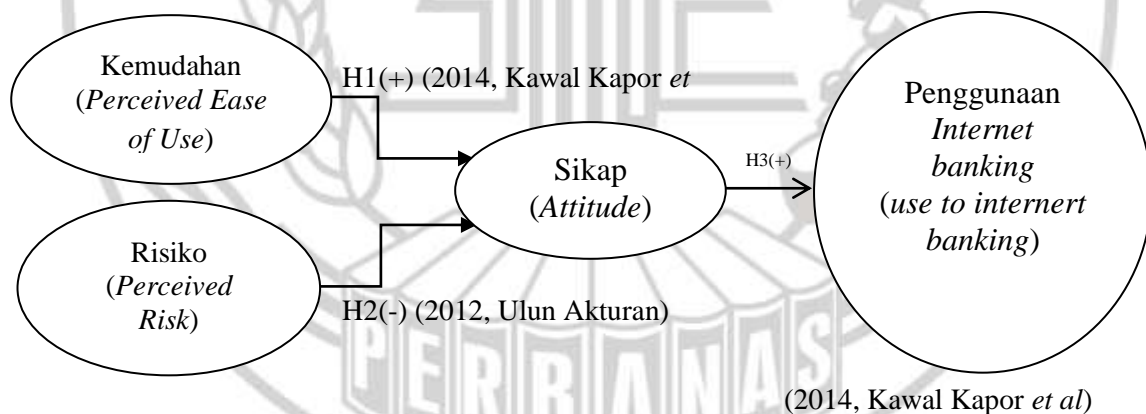
2.2.9 Pengaruh Sikap terhadap penggunaan layanan *internet banking*

Sikap terbentuk berdasarkan keyakinan karakteristik dan dirasakan pentingnya mereka dalam membuat keputusan untuk menggunakan *internet banking*, secara luas diakui bahwa sikap individu memiliki dampak yang besar pada penggunaan *internet banking*. Berbagai penelitian telah dilakukan dengan menggunakan sikap nasabah sebagai acuan yang mendasari untuk memprediksi penggunaan *internet banking*. Sikap sangat berpengaruh secara signifikan terhadap layanan *internet banking* karena sikap didalam penggunaan layanan *internet banking* berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *internet banking*. Jika nasabah merasakan kemudahan, risiko yang dirasakan tidak selalu merugikan nasabah, maka sikap yang dirasakan oleh nasabah tersebut tetap berkeinginan menggunakan layanan *internet banking* meskipun nasabah merasakan hasil yang menguntungkan atau tidak menguntungkan. Sikap merupakan konsekuensi dari perasaan positif atau negatif terhadap sistem dan membentuk keinginan untuk menggunakan sistem informasi, menurut (Karjaluoto et al dalam Ulun Akturan 2012:450). Dalam konteks *e-banking*, sikap nasabah bervariasi dalam hal persepsi mengenai

pelayanan, portofolio layanan, kompleksitas atau kemudahan penggunaan, keuntungan relatif atau kegunaan, risiko yang terlibat, keamanan dan privasi, personalisasi dan daya tarik visual. Menurut penelitian terdahulu dari Kawal Kapoor, Yogesh Dwivedi and Niall C. Piercy (2014), faktor sikap memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan *internet banking*.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang terdapat di dalam penelitian yang berjudul Pengaruh kemudahan dan risiko terhadap penggunaan layanan *internet banking* dengan dimediasi oleh sikap penggunaan layanan *internet banking* pada Bank Rakyat Indonesia dikota Surabaya sebagai berikut:



Sumber: Kawal Kapoor (2014); Ulun Akturan (2012); Charles K. Ayo and Aderonke Atinuke Oni (2016)

Gambar 2.4
KERANGKA PEMIKIRAN

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis Penelitian ini merupakan dugaan sementara dari penelitian terhadap suatu masukan yang akan diteliti untuk menyelesaikan dan mencari penyelesaiannya yang berdasarkan landasan teori yang telah ada di jurnal acuan maka dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: kemudahan dalam menggunakan layanan *internet banking* berpengaruh positif terhadap sikap dalam penggunaan layanan *internet banking*.

H2: risiko dalam menggunakan layanan *internet banking* berpengaruh negatif terhadap sikap dalam penggunaan layanan *internet banking*.

H3: sikap dalam menggunakan layanan *internet banking* berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *internet banking*.

