

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi yang semakin canggih tersebut menuntut seluruh lapisan masyarakat untuk memiliki sifat praktis karena adanya perubahan dan perkembangan tersebut ditambah lagi dengan populasi pengguna internet di Indonesia sangat pesat. Dilihat dari peristiwa tersebut, perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet menyebabkan mulai munculnya aplikasi yang berbasis internet. Salah satu yang menjadi pusat perhatian sekarang ini adalah *Internet Banking*. Sistem ini memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi dalam bentuk apapun tanpa harus memakan waktu yang cukup banyak apalagi bagi mereka yang hidup di kawasan Metropolitan.

Dalam dunia perbankan memanfaatkan perkembangan teknologi dengan menghadirkan layanan perbankan dalam bentuk *internet banking*. Keuntungan bagi bank adalah *Internet Banking* dapat menjadi solusi pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan membuka outlet ATM. Kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi bebas dari dunia usaha yang artinya mudah digunakan. Namun Kemudahan dalam penggunaan aplikasi internet banking ini pada kenyataannya tidak selalu berjalan mulus, mobilitas dan tuntutan hidup yang semakin tinggi mengharuskan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara cepat dan dimana saja. Kemudahan penggunaan merupakan salah satu

faktor penting yang diperhatikan nasabah terkait dengan keputusan nasabah menggunakan jasa layanan perbankan. Beberapa nasabah mempertimbangkan penggunaan layanan *Internet Banking BCA* karena beranggapan bahwa aplikasi tersebut rumit untuk digunakan sehingga nasabah lebih cenderung memilih layanan ATM apabila hanya sekedar melihat saldo ataupun melakukan transfer.

Standard Bank, menyatakan bahwa “*Internet banking* merupakan jasa perbankan jarak jauh yang ditawarkan kepada pelanggan personal bank untuk melakukan transaksi perbankan rutin melalui internet.”

Faktor keamanan merupakan penentu penting dari layanan perbankan yang dilakukan secara *online*, keamanan sangat mengacu pada kepercayaan nasabah bahwa transaksi yang dilakukannya akan dapat dilakukan secara rahasia. Keamanan yang dimaksud meliputi: data nasabah, transaksi yang dilakukan nasabah dan profil lain nasabah yang dianggap penting dan tidak patut untuk dipublikasikan

Internet banking di negara Indonesia ada empat bank yang mendominasi, yaitu Bank BCA, Bank Mandiri, Bank BNI Bank BRI dan Bank Cimb Niaga. Di antara ke lima Bank tersebut, untuk Bank BCA pengguna internet bankingnya rating teratas namun mengalami penurunan. Terbukti dengan survey dari Top Brand Award pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2016 pada produk kategori internet banking bank di Indonesia pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**TOP BRAND AWARDS DALAM KATEGORI *INTERNET BANKING***  
**2015 DAN 2016**

<b>MEREK</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Internet Banking BCA	52.2%	48.4%
Internet Banking Mandiri	16.6%	22.7%
Internet Banking BNI	12.3%	10.2%
Internet Banking BRI	11.0%	10.1%
Internet Banking CIMB Niaga	3.2%	-

Sumber : (<http://www.topbrand-award.com>)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa BCA mendapati rating tertinggi dalam top brand award Internet Banking akan tetapi dapat dilihat adanya penurunan jumlah pengguna *internet banking* BCA pada tahun 2016. *Top Brand Indeks* pada tahun 2015 menunjukkan hasil bahwa pengguna *internet banking* BCA persentasenya hanya sebesar 52,2% dan di tahun 2016 turun menjadi 48,4%. Presentase pengguna *internet banking* BCA mengalami penurunan sebesar 3,8% dari tahun 2015 sampai tahun 2016. Permasalahan penurunan jumlah pengguna *internet banking* BCA ini sangat menarik untuk diketahui apa penyebabnya. Kasus ada yang diberitakan oleh [www.kompas.com](http://www.kompas.com), bahwa ada komplain dari nasabah pengguna *Internet Banking* BCA Surabaya. Tanggal 15 April 2015 nasabah tersebut telah menjadi korban pencurian uang belasan juta rupiah dalam sekejap akibat program jahat computer atau populer disebut malware. Pakar antivirus Alfian Tanujaya menyebutkan ada 3 orang yang menjadi korban malware dan salah satunya mengalami kerugian hingga 13 juta rupiah. Malware zeus merupakan salah satu program jahat yang dirancang untuk menyerang transaksi perbankan melalui internet, versi baru aplikasi ini yang bernama game over zeus

diketahui banyak beredar di Indonesia.

Untuk korban Klik BCA, pengguna layanan tersebut (*fake login*) akan menjumpai sebuah pop up saat visit di klik bca.com, menu meminta pengguna untuk sinkronisasi token. Jadi disini nasabah memasukan nomer token resmi BCA ke kolom sinkronisasi token yang dibuat oleh penyerang. Dalam waktu singkat para hacker mengambil uang sesuka mereka.

Selain itu pemanfaatan yang dirasakan juga menjadi faktor yang diharapkan nasabah dalam penggunaan *Internet Banking BCA*. Semakin tinggi kesadaran konsumen untuk menggunakan layanan internet banking maka akan meningkatkan pengadopsian konsumen dalam menggunakan internet banking. Maka dari itu Respon dan kesadaran konsumen untuk menggunakan internet banking merupakan faktor kunci bagi bank untuk menyediakan layanan internet banking.

Kepercayaan terhadap suatu system layanan perbankan akan menentukan pula konsumen menggunakan system tersebut sehingga akan menjadikan konsumen puas akan fasilitas yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kemudahan penggunaan, Keamanan, Manfaat yang Dirasakan dan Kepercayaan Customer Terhadap Adopsi Internet Banking BCA di 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 kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya?
2. Apakah keamanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya?
3. Apakah manfaat yang dirasakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya ?
4. Apakah kepercayaan nasabah mempunyai pengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya?
5. Apakah kemudahan penggunaan, keamanan, kemudahan penggunaan dan kepercayaan nasabah bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya?

## 1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan signifikansi yang di capai dalam penelitian adalah :

1. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *internet banking* pada Bank BCA Surabaya.
2. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh keamanan terhadap penggunaan *internet banking* pada Bank BCA Surabaya.

3. Untuk menganalisis signifikansi manfaat yang dirasakan terhadap penggunaan *internet banking* pada Bank BCA Surabaya.
4. Untuk menganalisis signifikansi kepercayaan customer terhadap penggunaan *Internet Banking* pada Bank BCA Surabaya.
5. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, manfaat yang dirasakan dan kepercayaan nasabah bersama-sama berpengaruh terhadap penggunaan *internet banking* pada Bank BCA Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di harapkan dalam penelitian mengenai pengaruh kemudahan penggunaan, resiko, dan keamanan terhadap pengguna Internet Banking BCA di Surabaya adalah:

1. STIE Perbanas Surabaya

Hasil dari penelitian dapat digunakan pendaharaan kepuastakaan dan sebagai bahan informasi pembanding bagi semua mahasiswa yang akan mengangkat topik yang sama.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi dan masukan bagi pihak manajemen bank dalam mengoperasikan layanan *intenet banking* agar bisa memperoleh kepercayaan lebih dari masyarakat.

3. Bagi peneliti

Untuk mengembangkan wawasan dan mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama di perkuliahan dalam dunia kerja dan menambah wawasan,

pengetahuan dalam dunia perbankan yang berkaitan dengan layanan m-banking yang disediakan oleh bank BCA maupun bank lain.

### **1.5 Sistematika penulisan**

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 disajikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal.

#### **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, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Instrumen Penelitian, Populasi Sampel dan Teknik pengambilan sampel, Data dan Metode pengumpulan data, Uji Validitas dan Reliabilitas instrument Penelitian serta Teknik Analisis Data yang digunakan.

#### BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini membahas mengenai garis besar tentang responden penelitian dari seringnya menggunakan *Internet Banking*, jenis kelamin, usia. Isi dari bab ini menjadi subyek penelitian dan analisis data.

#### BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian ini. Isi dari penelitian ini meliputi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

