

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

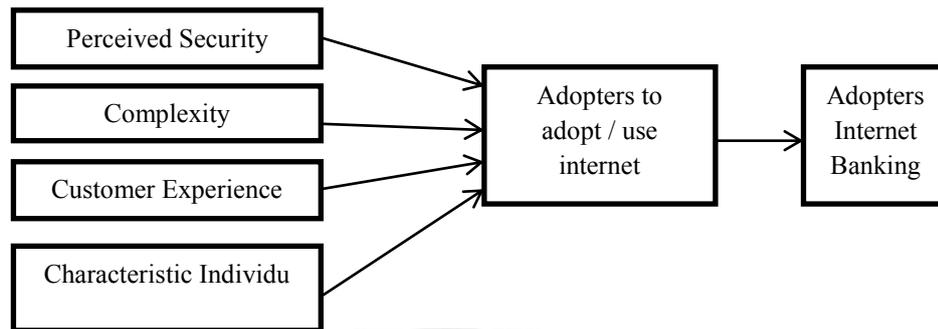
#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu, antara lain :

##### 2.1.1. **Yong Hoe Hang, Boon Hang The, Gowrie Vinayan, Chin Hooi Soh, Nasreen Khan & Tze San Ong (2013)**

Penelitian pertama yang dijadikan sebagai acuan pada penelitian yang akan dilakukan oleh Yong Hoe Hang *et al.* (2013) yang berjudul "*Investigating the Factors Adoption of Internet Banking in Malaysia: Adopters perspective*" penelitian ini bertujuan untuk memperkaya pengetahuan saat ini tentang apa yang dibutuhkan untuk mempengaruhi individu dalam keputusan mereka untuk menggunakan fasilitas *internet banking*. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah survei yang dilakukan pada 116 pengguna *internet banking* di Malaysia. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan *Regresi linear berganda* dengan teknik analisis menggunakan *SPSS*.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking*. Adapun kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut:



Sumber: Yong Hoe Hang *et al.* (2013)

Gambar 2.1  
KERANGKA PEMIKIRAN Oleh YONG HOE HANG *et al.* (2013)

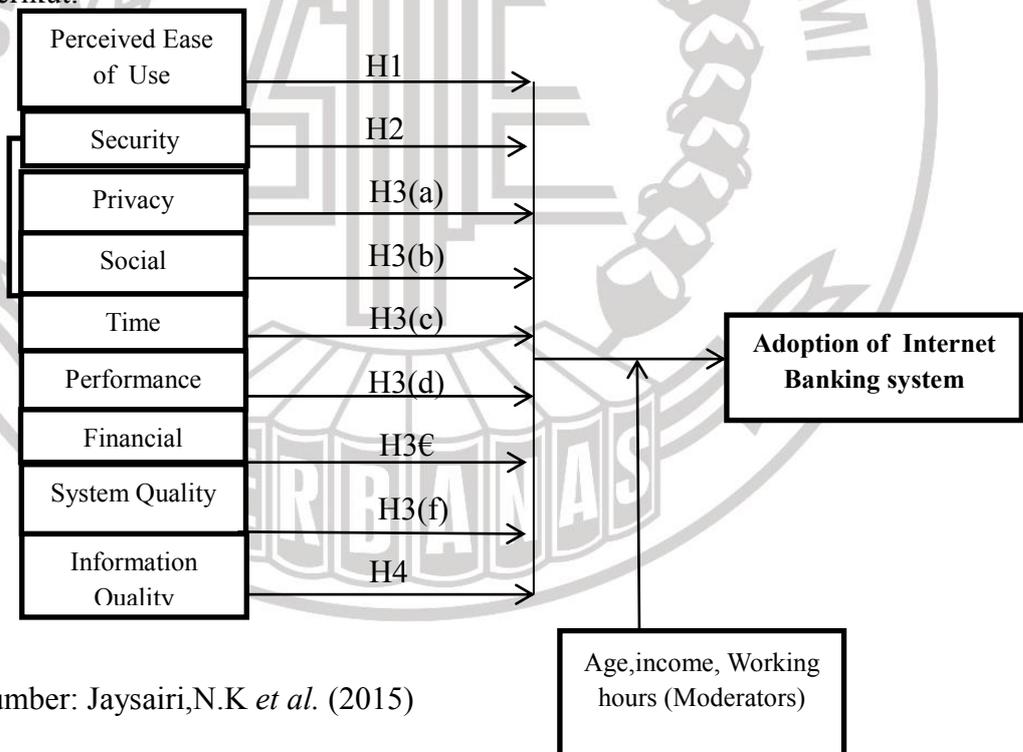
Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian ini adalah kesamaan dalam beberapa variabel bebas yaitu pengaruh karakteristik individu, dan kesamaan lainnya adalah metode pengumpulan data yang digunakan yaitu survey. Perbedaannya terletak pada variabel bebas kompleksitas, persepsi keamanan dan pengalaman pelanggan. Teknik pengumpulan data yang menggunakan probabilitas berkelompok dengan teknik analisis data *Regresi*.

### 2.12. Jaysairi, Gunawardhana & Dharmasada (2015)

Penelitian pertama yang dijadikan sebagai acuan pada penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian yang dilakukan oleh Jaysairi, Gunawardana & Dharmasada (2015) Yang berjudul “*adoption internet banking in sri lanka :an extension to technology acceptance model*” Penelitian ini bertujuan untuk memprediksi faktor-faktor mengadopsi *internet Banking* dan untuk mengetahui adopsi pelanggan *internet banking*. faktor-faktor yang mempengaruhi manfaat yang dirasakan, persepsi kemudahan penggunaan, keamanan, privasi, sosial, kualitas sistem, kinerja, keuangan, persepsi kualitas informasi, dan kualitas sistem

untuk mengadopsi (atau terus untuk menggunakan) *internet banking* di Sri Lanka. metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah 600 kuisoner *online* yang dilakukan melalui *world-wide-web* yang dikelola di kalangan pengguna *internet banking* di bank-bank komersial yang dipilih. Kuesioner tersebut diutamakan bagi pengguna *internet banking* di Sri Lanka dengan teknik pengumpulan data menggunakan *Regresi berganda*, dan teknik analisis datanya menggunakan *SPSS 16.0*.

Hasil pada penelitian yang dilakukan oleh Jaysairi *et al.* (2015) mengatakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking*. Adapun kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut:



Sumber: Jaysairi, N.K *et al.* (2015)

Gambar 2.2

KERANGKA PEMIKIRAN OLEH JAYSAIRI, N.K. *et al.* (2015)

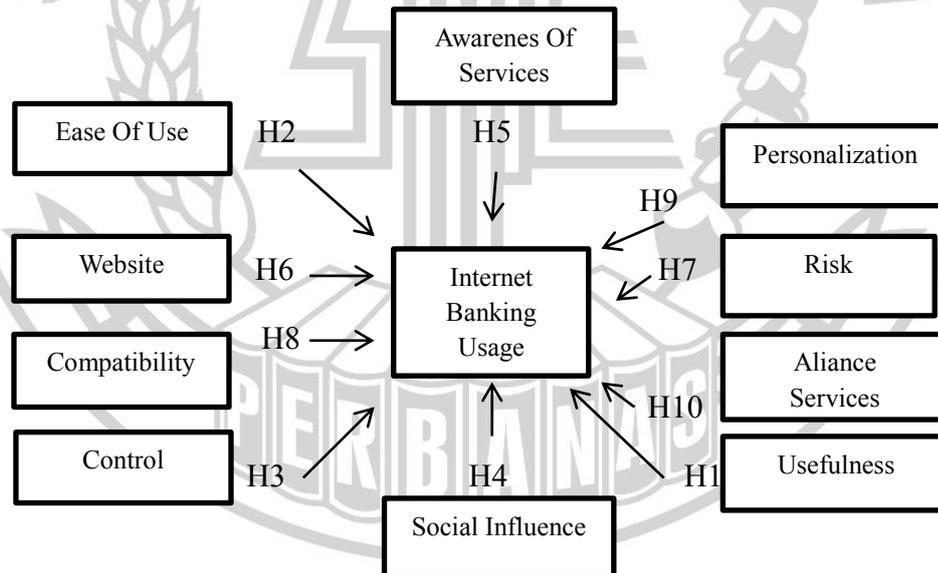
Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian ini adalah kesamaan dalam salah satu variabel bebas yaitu sosial dan kualitas sistem, dan variabel perantara pada penelitian ini dijadikan variabel terikat pada penelitian yang akan dilakukan metode pengumpulan data yaitu kuisioner, dan teknik pengumpulan data menggunakan regresi berganda. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah beberapa variabel bebas yang tidak digunakan pada penelitian yang akan dilakukan seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, keamanan, kualitas sistem dengan nilai-nilai hasil mendukung pandangan bahwa yang dirasakan pada kegunaan, keamanan *web*, segi sosial dan kualitas sistem sebagai variabel *intervening* dan adopsi *internet banking* sebagai variabel dependen. variabel Y, yang tidak digunakan pada penelitian yang akan dilakukan adalah usia dan tingkat pendapatan untuk menerapkan atau terus menggunakan *internet banking*, dan teknik analisis datanya pada penelitian ini adalah SPSS 16.0 sedangkan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan regresi linear berganda.

**2.1.3 Salva Daneshgadeha & Sevgi Ozkan Yildırma (2014)**

Penelitian yang dijadikan sebagai acuan pada penelitian yang akan dilakukan oleh Salva Daneshgadeha *et al.* (2014) yang berjudul "*Empirical investigation of internet banking usage: The case of Turkey*" penelitian ini bertujuan untuk memperkaya pengetahuan saat ini tentang apa yang dibutuhkan untuk

mempengaruhi perilaku yang dirasakan didefinisikan sebagai sejauh mana pelanggan percaya bahwa dia memiliki kontrol atas dirinya ketika menggunakan *internet banking*. Hal ini juga mencerminkan kepercayaan diri individu tentang kemampuannya, pengetahuan dan keterampilan untuk menggunakan *internet banking*. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah survey yang dilakukan pada 500 pengguna *internet banking* di Turki. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik analisis menggunakan metodologi kuantitatif (PLS berbasis SEM).

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa sosial berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *internet banking*. Adapun kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut.



Sumber: Salva Daneshgadeha & Sevgi Ozkan Yildırma (2014)

Gambar 2.3  
KERANGKA PEMIKIRAN Oleh SALVA DANESHGADEHA & SEVGI  
ÖZKAN YILDIRIMA (2014)

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian ini adalah kesamaan dalam beberapa variabel bebas yaitu pengaruh sosial dan kegunaan *internet banking* dan kesamaan lainnya adalah metode pengumpulan data yang digunakan yaitu survey. Perbedaannya terletak pada kemudahan penggunaan, kontrol, kesadaran layanan, fitur situs bank, resiko, komabilitas, personalisasi dan jasa *Alliance*. Teknik pengumpulan data yang menggunakan dengan teknik analisis *SEM*.

Tabel 2.1  
PERBANDINGAN PENELITIAN SAAT INI DENGAN PENELITIAN  
TERDAHULU

Keterangan	Jaysairi, Gunawaradana & Dharmasada, (2015)	Yong Hoe Han1, Boon Heng Teh, Gowrie Vinayan, Chin Hooi Soh, Nasreen Khan & Tze San Ong(2013)	Salva Daneshgadeha &Sevgi Ozkan Yıldırım (2014)	Sri Devi Fera Aprilia (2017)
Judul Penelitian	<i>Adoption Of Internet Banking In Sri Lanka: An Extension To Technology Acceptance Model</i>	<i>Investigating the Factors Influence Adoption of Internet Banking in Malaysia: Adopters Perspective”</i>	<i>Empirical investigation of internet banking usage : The case of Turkey</i>	Pengaruh Sosial, Kualitas Sistem dan Karakteristik Individu Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking Di Surabaya
Variabel bebas	Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Privasi, Pengaruh Sosial, Waktu, Prestasi, Keuangan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi	Persepsi keamanan, Kompleksitas, Pengalaman Pelanggan, Karakteristik Individu	Sosial, kemudahan penggunaan, Kontrol, Kesadaran layanan, Fitur Situs Bank, Resiko, Komabilitas, Personalisasi dan Jasa <i>Alliance</i> .	Karakteristik Individu, Kualitas Sistem dan Pengaruh Sosial
Variabel Tergantung	Menggunakan Internet Banking	Penggunaan Internet Banking	Pengguna Internet Banking	Pengguna Internet Banking
Teknik	Regresi Linear	Regresi Linear	Regresi Linear	Regresi Linear

Keterangan	Jaysairi, Gunawaradana & Dharmasada, (2015)	Yong Hoe Han1, Boon Heng Teh, Gowrie Vinayan, Chin Hooi Soh, Nasreen Khan & Tze San Ong(2013)	Salva Daneshgadeha &Sevgi Ozkan Yıldırma (2014)	Sri Devi Fera Aprilia (2017)
Analisis	Berganda	Berganda	Berganda	Berganda
Metode Pengumpulan Data	Kuesioner	Kuesioner	Kuesioner	Kuesioner
Jumlah Responden	600	116	500	80
Teknik Analisis	SPSS 16.0	SPSS	SEM	SPSS
Pengukuran	Skala Likert	Skala Likert	Skala Likert	Skala Likert
Objek Penelitian	Pengguna Internet Banking	Pengguna Internet Banking	Pengguna Internet Banking	Pengguna Internet Banking
Lokasi	Sri Lanka	Malaysia	Turki	Surabaya
Hasil	Pengaruh Sosial dan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap keputusan	Karakteristik individu berpengaruh positif terhadap keputusan	Pengaruh Sosial berpengaruh positif terhadap keputusan	Karakteristik Individu, Kualitas Sistem dan Pengaruh Sosial Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan

## 2.2 Landasan Teori

Penelitian menggali informasi dari penelitian sebelumnya dalam rangka untuk mendapatkan suatu informasi yang ada sebelumnya tentang teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah dan teori-teori yang ada dijabarkan sebagai berikut.

### 2.2.1 Karakteristik Individu

Robbins (2007:78) menyatakan bahwa karakteristik individu meliputi karakteristik biografis, kemampuan kepribadian dan pembelajaran. Karakteristik biografis meliputi usia, jenis kelamin, status perkawinan, banyaknya tanggungan, dan masa kerja dengan suatu organisasi dari karyawan itu. Sedangkan yang

termasuk kemampuan adalah kemampuan fisik dan mental.

Menurut Rahman (2013:77) Karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu dan didukung oleh Sapto Supriyanto (2014:6) indikator untuk mengukur karakteristik individu sebagai berikut:

- a. kemampuan dan keterampilan, kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental, berpikir, menalar, dan memecahkan masalah
- b. usia, adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati.
- c. masa kerja, jangka waktu orang yang sudah bekerja
- d. lingkungan sosial, sebuah lingkungan yang di dalamnya terdiri dari makhluk sosial dimana mereka berinteraksi satu sama lainnya untuk dapat membentuk sebuah sistem pergaulan yang memiliki peranan yang besar pembentukan kepribadian suatu individu.
- e. Pengalaman, kejadian yang pernah dialami baik yang sudah lama atau baru saja terjadi.
- f. nilai individu, yang menunjukkan alasan dasar bahwa cara pelaksanaan atau keadaan akhir tertentu lebih disukai secara sosial dibandingkan cara pelaksanaan atau keadaan akhir yang berlawanan. Nilai

memuat elemen pertimbangan yang membawa ide-ide seorang individu mengenai hal-hal yang benar, baik, atau diinginkan.

### 2.2.2 Kualitas Sistem

Kualitas sistem informasi didefinisikan Davis *et al.* dalam Ni Made Sri Rukmayati (2016:118) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas sistem informasi memperlihatkan bahwa jika pengguna sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, pengguna tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (Delone dan McLean, 1992) dalam Winda Septiana (2014:53).

Menurut Delone dan McLean dalam Anggih Risdianto (2014:44) indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sistem adalah:

- a. Kemudahan Penggunaan, kemudahan penggunaan akan mempengaruhi niat individu dalam menggunakan teknologi informasi, dengan determinan *attitudional*, dipisahkan masing-masing menjadi perilaku pemakaian.
- b. Kemudahan Dipelajari, kemudahan dipelajari yang akan mempengaruhi keputusan individu dalam menggunakan *internet banking*.

- c. Kecepatan Akses, kecepatan transfer data pada saat melakukan akses melalui jalur *internet*.
- d. Keandalan Sistem, penerapan perancangan sistem pada komponen sehingga komponen dapat melaksanakan fungsinya dengan baik, tanpa kegagalan.
- e. Fleksibilitas, pemanfaatan waktu yang singkat dalam mengaplikasikan *internet banking*.
- f. Kegunaan Fitur dan Fungsi Sistem, mengatur atau mengontrol kerja perangkat dari aplikasi internet banking dan menjalankannya sesuai dengan yang diharapkan.
- g. Keamanan, keadaan bebas dari bahaya dan kejahatan.

### **2.2.3 Pengaruh Sosial**

Elly Setiadi (2011:61) berpendapat bahwa pengaruh sosial adalah seseorang berinteraksi dengan orang lain secara pribadi maupun kelompok. Interaksi dalam berbagai aspek kehidupan akan menghasilkan timbal balik sebagai proses sosial. Aspek-aspek sosial yang saling mempengaruhi misalnya, antara sosial dan politik, politik dan ekonomi, agama dan politik, ekonomi dan hukum, dan sebagainya dan didukung oleh Elly Setiadi (2011:62) terdapat dua hal yang berkaitan dengan tindakan manusia dalam realitas sosial yaitu: (1) Tindakan tersebut merupakan respon atas tindakan orang lain; (2) Tindakan manusia yang menimbulkan respon dari pihak lain.

Menurut Lamb dalam Supriyono (2015:47) pengaruh sosial merupakan sekelompok orang yang sama-sama mempertimbangkan secara dekat persamaan

di dalam status atau penghargaan komunitas yang secara terus menerus bersosialisasi di antara mereka sendiri baik secara formal dan informal. Faktor sosial adalah sekelompok orang yang mampu mempengaruhi perilaku individu dalam melakukan suatu tindakan berdasarkan kebiasaan. Faktor sosial ini terdiri dari kelompok referensi, keluarga, peranan dan status. Yang dimaksud dengan kelompok referensi adalah kelompok yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang. Para anggota keluarga juga dapat memberikan pengaruh yang kuat terhadap perilaku pembeli. Ada dua macam keluarga dalam kehidupan pembeli, yaitu keluarga sebagai sumber orientasi yang terdiri dari orang tua; dan keluarga sebagai sumber keturunan, yaitu pasangan suami istri dan anak-anaknya. Kedudukan seseorang dalam setiap kelompok dapat dijelaskan dalam pengertian peranan dan status. Setiap peranan akan mempengaruhi perilaku pembelian seseorang. Anoraga dalam Supriyono (2015:47).

Menurut Abdul Ghoni dan Tri Bodroastuti (2012:7) indikator yang dapat digunakan untuk mengukur pengaruh sosial adalah:

- a. Kelompok Acuan, menciptakan tekanan untuk mengikuti kebiasaan kelompok yang mungkin mempengaruhi pilihan produk dan merk aktual seseorang
- b. Keluarga, merupakan kelompok acuan primer yang paling berpengaruh, pengaruh yang lebih langsung terhadap perilaku pembelian sehari-hari adalah keluarga prokreasi yaitu pasangan dan anak-anak.

- c. Peran dan Status, peran meliputi kegiatan yang diharapkan akan dilakukan oleh seseorang masing-masing peran menghasilkan status, sebagai contoh manajer penjualan memiliki status yang lebih tinggi dari pada pegawai kantor.

### **2.3 Hubungan Antar Variabel**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jaysairi *et al.* (2015:3). Sosial dan kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan *Internet Banking* di Sri Lanka. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Yong Hoe Hang *at al.* (2013:5) bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* di Malaysia. Sedangkan menurut Salva Daneshgadeha *et al.* (2014:7) bahwa pengaruh sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* di Turki.

#### **2.3.1 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking**

Beberapa penelitian sebelumnya menyatakan bahwa adanya pengaruh terhadap keputusan untuk penggunaan *Internet Banking*. Penelitian yang dilakukan oleh Yong Hoe Hong *et al* (2013). bahwa karakteristik individu mempengaruhi sebagian pengguna dalam keputusan mereka untuk mengadopsi fasilitas internet banking. Dengan hasil karakteristik individu berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking*.

#### **2.3.2 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking**

Kualitas sistem informasi didefinisikan Davis *et al.* dalam Ni Made Sri Rukmayati (2016:118) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Pentingnya kualitas sistem dalam menggunakan internet banking hal ini juga didukung oleh penelitian Jaysairi *et al.* (2015) bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking*.

### **2.3.3 Pengaruh Sosial Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking**

Beberapa penelitian sebelumnya menyatakan bahwa adanya pengaruh terhadap keputusan untuk pengguna *Internet Banking*. Penelitian yang dilakukan oleh Jaysairi *et al.* (2015) bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan *internet banking*.

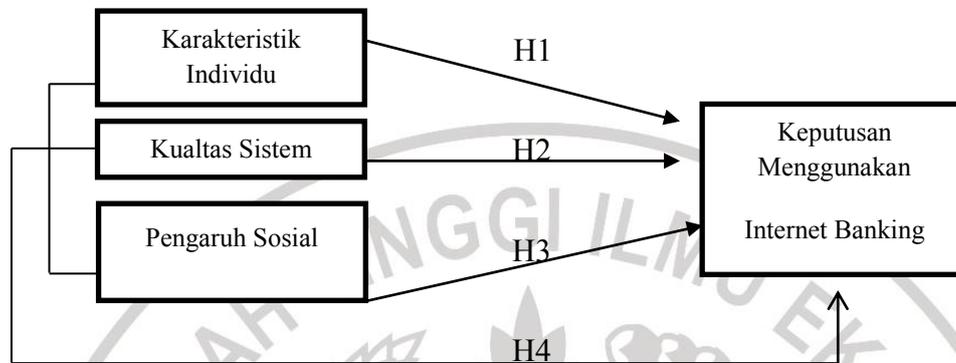
### **2.3.4 Pengaruh Sosial Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking**

Beberapa penelitian sebelumnya menyatakan bahwa adanya pengaruh terhadap keputusan untuk penggunaan *Internet Banking*. Penelitian yang dilakukan oleh Daneshgadeha Salva (2014:7) bahwa pengaruh sosial mempengaruhi sebagian pengadopsi dalam keputusan mereka untuk mengadopsi fasilitas internet banking.

## **2.4 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran ini didasarkan pada perpaduan model yang pernah diajukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, serta berbagai teori pendukung lain

yang berkaitan dengan peneliti sebelumnya, berikut Adapun deskripsi kerangka pemikiran dari penulis selengkapnya disajikan pada gambar berikut ini :



Sumber : Yong Hoe Hang (2013), Jaysairi (2015), Daneshgadeha Salva (2014)

Gambar 2.4  
KERANGKA PEMIKIRAN

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Karakteristik Individu berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
- H2 : Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
- H3 : Pengaruh Sosial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.

H4 : karakteristik individu, Kualitas Sistem dan Pengaruh Sosial secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *internet banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.

