

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

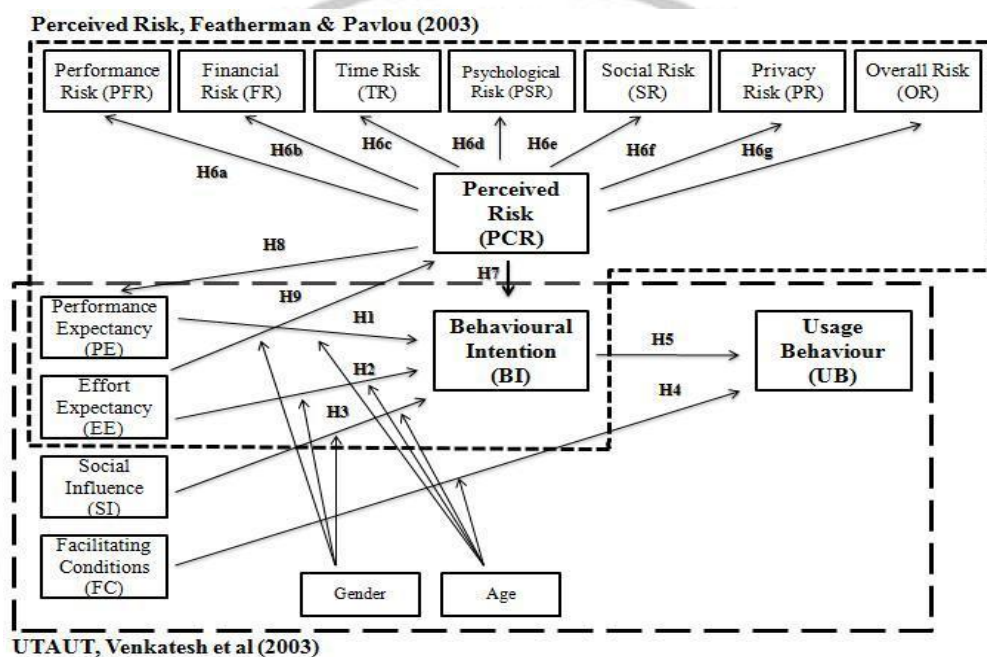
##### 1. Carolina Martins, Tiago Oliveira, Aleš Popovič (2014)

Penelitian ini bertujuan untuk memahami penentu utama adopsi *internet banking*. Jika bank memahami kekhawatiran pengguna dalam menggunakan internet banking maka mereka akan memberikan layanan yang lebih baik. Peneliti mengembangkan model konseptual yang disebut dengan UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology*). Model ini memadukan teori penerimaan dan penggunaan teknologi.

Teknik Sampling pada penelitian ini adalah simple random, yang menjadi responden yaitu mahasiswa dan alumni pada sebuah universitas di Portugal. Para responden tersebut dihubungi lewat e-mail pada bulan Mei 2012. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini SEM (*Structural Equation Modeling*). Salah satu temuan penting penelitian ini adalah dimensi risiko persepsian terdiri dari: risiko kinerja, risiko keuangan, risiko waktu, risiko psikologis, risiko sosial, risiko privasi, dan risiko secara keseluruhan.

Persamaan penelitian dari Carolina Martins, Tiago Oliveira, Aleš Popovič dengan peneliti sekarang adalah sama- sama meneliti tentang analisis dimensi risiko persepsian. Sedangkan perbedaan penelitian dari Carolina Martins, Tiago

Oliveira, Aleš Popovič dengan peneliti Carolina *et al* tidak hanya membahas tentang dimensi risiko persepsian, tetapi juga membahas tentang harapan terhadap kinerja, harapan terhadap usaha, pengaruh sosial, kondisi yang mendukung. Lokasi penelitian dilakukan di Portugal sedangkan peneliti sekarang lokasi penelitian dilakukan di Surabaya (Indonesia).



Sumber: Carolina Martins, Tiago Oliveira, Aleš Popovič (2014), diolah

Gambar 2.1  
KERANGKA JURNAL CAROLINA MARTINS, TIAGO OLIVEIRA, ALEŠ POPOVIČ (2014)

## 2. Muhammad Ali Nasir, Junjie Wu, Milton Yago, Haohong Li (2015)

Penelitian ini meneliti tentang faktor- faktor keputusan penggunaan *internet banking* di Inggris. Ditemukan bahwa kegunaan dan kemudahan penggunaan *internet banking* secara konsisten memiliki dampak positif yang signifikan terhadap keputusan adopsi *internet banking*. Temuan lain menunjukkan

bahwa teknologi tradisional merupakan faktor yang masih berhubungan dengan hambatan psikologis, terutama kekhawatiran mengenai risiko yang ada memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap sikap nasabah *internet banking*.

Laukkanen, P., Sinkkonen, S., Laukkanen, T.(2008) menyatakan bahwa hambatan psikologis memiliki pengaruh lebih besar dari teknologi penggunaan dan nilai ketika pengguna memutuskan untuk menggunakan atau tidak menggunakan *internet banking*. Beberapa tahun terakhir, telah terjadi kekhawatiran terhadap internet banking dari segi keamanan. Hal ini dikarenakan adanya banyak insiden penipuan seperti hacking cyber, serangan phishing, dan penipuan telepon (BBC, 2014).

Semakin banyak pengguna *internet banking* yang lebih memperhatikan kepada hambatan psikologis untuk mengadopsi *internet banking*. Khususnya untuk kekhawatiran yang dirasakan terhadap risiko yang ada dan kurangnya penelitian yang dilakukan di Inggris. Demikian tujuan penelitian ini untuk menyelidiki faktor yang menentukan keputusan penggunaan *internet banking* pada nasabah di Inggris dan sejauh mana hambatan psikologis mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan *internet banking*.

Data yang digunakan pada penelitian ini di kumpulan secara acak. Kuesioner yang di distribusikan sebanyak 191 yang dapat digunakan untuk analisis data. Responden kuesioner didapatkan secara acak yang dikumpulkan dari sebuah kota di Inggris. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear. Sampling terbatas dalam mewakili seluruh populasi. Temuan penelitian ini

mengungkapkan bahwa kegunaan yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan *internet banking* secara konsisten positif, alasan utama diantara keputusan nasabah ketika memutuskan untuk menggunakan *internet banking*. Temuan ini menunjukkan bahwa TAM (Technology Acceptance Model) masih relevan untuk digunakan dalam menjelaskan perilaku penggunaan *internet banking*.

Persamaan peneliti Muhammad Ali Nasir, Junjie Wu, Milton Yago, Haohong Li dan peneliti sekarang adalah sama- sama meneliti *internet banking*. Perbedaan peneliti Muhammad Ali Nasir, Junjie Wu, Milton Yago, Haohong Li dan peneliti sekarang adalah lokasi penelitian dilakukan di Inggris sedangkan peneliti sekarang lokasi penelitian dilakukan di Surabaya (Indonesia).

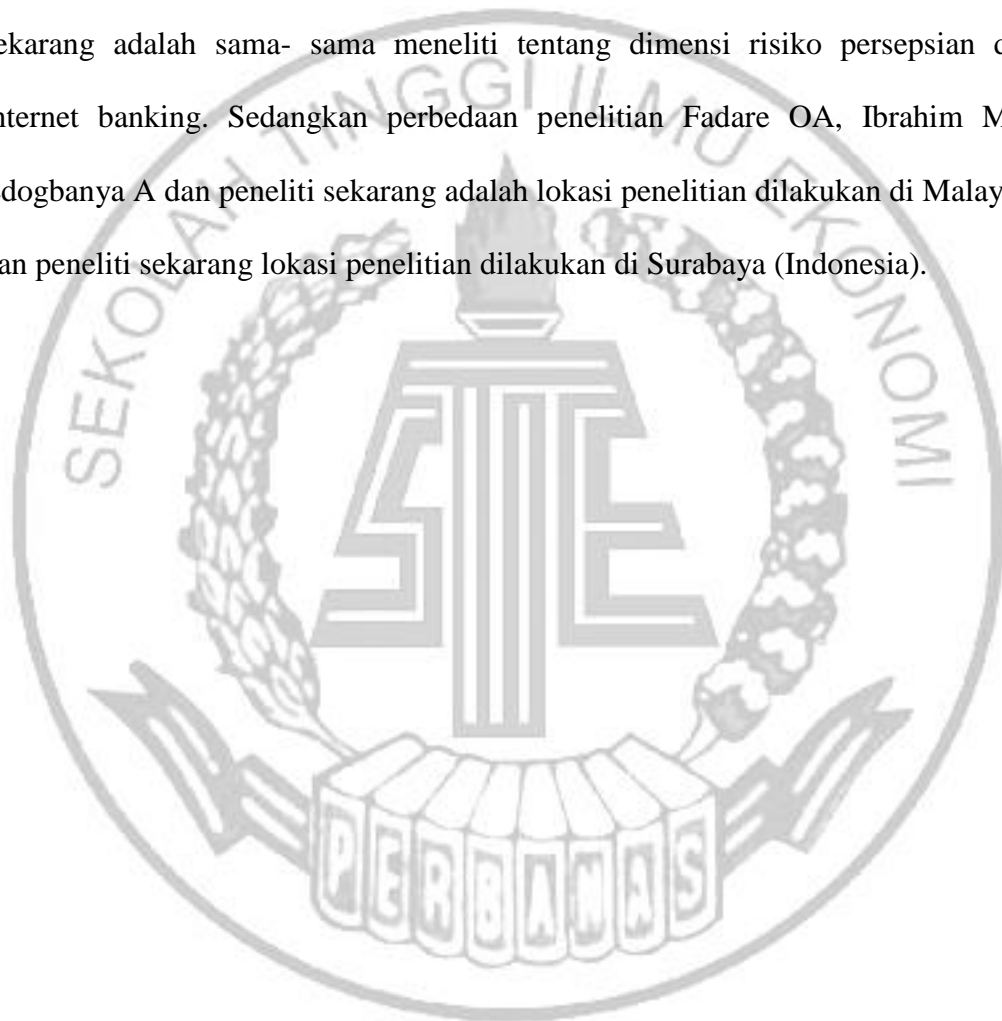
### 3. **Fadare OA, Ibrahim MB, Edogbanya A (2016)**

Maraknya penggunaan internet dengan kreatifitas dari *internet banking* sudah menarik perhatian peneliti menuju kearah *internet banking*. Namun, niat untuk menggunakan *internet banking* terhalang oleh risiko yang di rasakan oleh pengguna dalam menggunakan fasilitas *internet banking*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak dari risiko yang dirasakan terhadap niat untuk menggunakan *internet banking*. Juga untuk mengetahui mengetahui pengaruh risiko kinerja, risiko sosial, risiko waktu, risiko keuangan, dan risiko keamanan pada niat untuk menggunakan *internet banking*.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis metode kuantitatif, dimana data yang dikumpulkan dianalisis dengan SPSS 22,0 termasuk analisis deskriptif, korelasi pearson dan analisis regresi. Analisis data didasarkan pada 120 sampel, dari populasi siswa Nigeria pascasarjana di university utara Malaysia. Responden

dipilih secara acak. Temuan dari hipotesis di uji dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi risiko: risiko kinerja, risiko sosial, risiko waktu, risiko keuangan dan risiko keamanan berpengaruh negatif terhadap niat penggunaan *internet banking*.

Persamaan penelitian Fadare OA, Ibrahim MB, Edogbanya A dan peneliti sekarang adalah sama- sama meneliti tentang dimensi risiko persepsian dan internet banking. Sedangkan perbedaan penelitian Fadare OA, Ibrahim MB, Edogbanya A dan peneliti sekarang adalah lokasi penelitian dilakukan di Malaysia dan peneliti sekarang lokasi penelitian dilakukan di Surabaya (Indonesia).



**Tabel 2.1**  
**PERSAMAAN DAN PERBEDAAN**

<b>Keterangan</b>	<b>Carolina Martins, Tiago Oliveira, Aleš Popovič (2014)</b>	<b>Muhammad Ali Nasir, Junjie Wu, Milton Yago, Haohong Li (2015)</b>	<b>Fadare OA, Ibrahim MB, Edogbanya A (2016)</b>	<b>Oktavi Alifiyantari Maimuniah (2017)</b>
<b>Judul</b>	<i>Understanding the Internet Banking Adoption: A Unified Theory of Acceptance and Use of Technology and Perceived Risk Application</i>	<i>Influence of Psychographics and Risk Perception on Internet Banking Adoption: Current State of Affairs in Britain</i>	<i>A Survey on Perceived Risk and Intention of Adopting Internet Banking</i>	Analisis Dimensi Risiko Persepsian Terhadap Penggunaan <i>Internet Banking</i> Pada Bank Negara Indonesia (BNI) di Surabaya
<b>Obyek Penelitian</b>	Mahasiswa Portugal	Professional muda di Inggris	University Utara Malaysia	Nasabah pengguna internet banking BNI di Surabaya (Indonesia)
<b>Variabel Bebas</b>	Teori Terpadu Penerimaan Dan Penggunaan Teknologi (UTAUT), Risiko persepsian, Adopsi Teknologi Informasi, Internet Banking Portugal	Internet Banking, Persepsi Konsumen, Hambatan psikologis	Risiko persepsian, internet banking, risiko sosial, risiko kinerja	Risiko persepsian
<b>Variabel Terikat</b>	Perilaku penggunaan internet banking	Adopsi internet banking	Adopsi internet banking	
<b>Jumlah Responden</b>	249 kuesioner	191 kuesioner	120 kuesioner	106 kuesioner
<b>Lokasi</b>	Portugal	Inggris	Malaysia	Surabaya (Indonesia)
<b>Teknik Analisis</b>	SEM ( <i>Structural Equation Modeling</i> )	Regresi linear	Analisis Deskriptif, Korelasi Pearson dan Analisis Regresi	Analisis faktor
<b>Hasil</b>	Model UTAUT dan dimensi risiko persepsian terdiri dari: risiko kinerja, risiko keuangan, risiko waktu, risiko psikologis, risiko sosial, risiko privasi, dan risiko secara keseluruhan.	Model TAM dan kegunaan yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan <i>internet banking</i> secara konsisten positif, keputusan nasabah menggunakan <i>internet banking</i> .	Risiko kinerja, risiko sosial, risiko waktu, risiko keuangan dan risiko keamanan berpengaruh negatif terhadap niat penggunaan <i>internet banking</i> .	Dimensi risiko persepsian terdiri dari: Risiko kinerja, risiko privasi, risiko keseluruhan.

Sumber: Carolina Martins, Tiago Oliveira, Aleš Popovič (2014), Muhammad Ali Nasir, Junjie Wu, Milton Yago, Haohong Li (2015), Fadare OA, Ibrahim MB, Edogbanya A (2016) diolah

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Risiko**

Konsep risiko diatur sekitar gagasan bahwa setiap perilaku konsumen akan melibatkan risiko dapat diartikan bahwa setiap tindakan nasabah akan menghasilkan konsekuensi dan nasabah juga tidak dapat mengantisipasi sesuatu yang mendekati kepastian (Bauer, 1967 dalam Clemes, M. D., Gan, C., dan Du, J. 2012:36). Risiko itu sendiri tidak dapat dihindari dan pasti akan terjadi, namun dapat ditanggulagi apabila risiko tersebut terjadi.

Bagaimana risiko akan terjadi dan seperti apa bentuk risiko yang akan dialami, nasabah tidak mengetahui hal tersebut. Risiko banyak memiliki makna yang negatif. Pihak bank mencoba untuk meminimalisir kemungkinan risiko negatif yang akan dialami oleh nasabah.

### **2.2.2 Risiko dalam *internet banking***

Roselius T (1971) dan Roboff G, Charles C (1998) menyadari bahwa individu memiliki pengetahuan yang lemah saat mereka menyadari bahaya tentang risiko *internet banking*. Grabner-Kräuter, S., dan Faullant, R. (2008) menyatakan gagasan tentang risiko yang dirasakan oleh nasabah telah dikelola secara luas dalam e-channel yang memanfaatkan perangkat teknologi informasi dan untuk mempengaruhi niat dan sikap nasabah.

Risiko persepsian umumnya dianggap sebagai komposit dari beberapa kategori risiko yang ada. Nasabah banyak yang mengalami kekhawatiran jika melakukan transaksi melalui internet banking. Kekhawatiran yang paling umum yaitu mengenai masalah keamanan dan kerahasiaan data- data pribadi maupun

keuangan seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan *internet banking*.

### **2.2.3 Hubungan antara risiko dengan risiko kinerja**

Risiko kinerja berhubungan erat dengan kepercayaan konsumen tentang kemampuan teknis di bank dan sistem pemeliharaan *internet banking*. Kemungkinan hasil tidak seperti yang sudah dirancang dan diperhitungkan gagal menjadi apa yang di inginkan. Hal ini termasuk dalam kemungkinan negatif yang ada dalam risiko persepsian. Harus sudah di perkirakan sebelumnya bagaimana cara menanggulangi kemungkinan negatif.

Pengguna *internet banking* selalu khawatir tentang kemungkinan bahwa sistem rusak pada saat melakukan transaksi *internet banking*, sebagai insiden yang tidak terduga dan menyebabkan kerugian. Kerusakan atau kekurangan dari *internet banking* dapat menurunkan kepercayaan nasabah untuk kembali menggunakan *internet banking*.

### **2.2.4 Hubungan antara risiko dengan risiko keuangan**

Risiko keuangan mencerminkan kerugian keuangan potensial. Pengguna *internet banking* takut kehilangan uang saat mentransfer uang atau melakukan transaksi melalui *internet banking*. Transaksi *internet banking* kurang memiliki jaminan jika dibandingkan dengan transaksi manual. Ketika kesalahan transaksi terjadi dalam *internet banking*, maka pengguna merasa sulit untuk meminta kompensasi kepada pihak bank (Littler dan Melanthiou, 2006).

Risiko keuangan merupakan kerugian finansial dalam menggunakan *internet banking*, karena nasabah mungkin merasa bahwa ketika melakukan



kesalahan dalam bertransaksi, menghentikan pembayaran setelah menemukan kesalahan, atau pengembalian dana tidak mungkin dapat dilakukan.

### **2.2.5 Hubungan antara risiko dengan risiko waktu**

Risiko waktu terjadi ketika pengguna mungkin kehilangan waktu untuk membuat keputusan menggunakan *internet banking*. Pengguna juga dapat mengalami risiko saat bergantinya mata uang yang tidak di pahami dan kesalahan ini terjadi pada saat melakukan transaksi, hal ini dapat menjadi potensi kerugian. Dua alasan utama dari beberapa pengalaman pengguna *internet banking* yang tidak menyenangkan yang dianggap sebagai risiko waktu yaitu situs yang membingungkan dan situs *internet banking* yang tidak bisa di download.

Kuisma berpendapat, mendukung sebagian besar nasabah bank memiliki disposisi negatif terhadap penggunaan *internet banking*, karena mereka takut mengalami kerugian ekonomi dan sejenisnya (Kuisma, T., Laukkanen, T. and Hiltunen, M.: 2007).

### **2.2.6 Hubungan antara risiko dengan risiko psikologis**

Risiko psikologis diartikan bahwa kinerja produk *internet banking* akan memiliki efek negatif pada penggunaanya dan tidak mencapai tujuan yang diinginkan. Risiko psikologis merupakan persepsi nasabah bahwa pengguna *internet banking* akan mengurangi citra diri mereka. Beberapa nasabah juga merasa bahwa *internet banking* tidak cocok dengan citra diri mereka dan bahkan menyebabkan kerugian psikologi. Dapat juga di artikan sebagai sensasi kecemasan yang disebabkan oleh tidak tahu bagaimana berpartisipasi dalam *internet banking*.

### **2.2.7 Hubungan antara risiko dengan risiko sosial**

Risiko sosial dapat di definisikan sebagai kecemasan kemungkinan menarik dalam pertimbangan yang tidak menguntungkan. Littler dan Melanthiou, (2006) mendefinisikan kesejahteraan sosial nasabah yang menggunakan *internet banking* dapat dipengaruhi karena kesan positif atau negatif dari penggunaan *internet banking* oleh orang- orang, keluarga, atau sahabat. Risiko sosial yang di rasakan mengacu pada kemungkinan bahwa menggunakan *internet banking* dapat mengakibatkan ketidaksetujuan keluarga, teman- teman, dan rekan.

Risiko sosial menunjukkan pilihan yang memanfaatkan hasil dari kekuatan *internet banking*, baik dari keluarga, orang- orang, atau sahabat. Sangat mungkin jika seseorang dapat memperbaiki atau mengurangi anggapan tentang penggunaan *internet banking*. Hal ini dapat mengakibatkan orang- orang memiliki persepsi positif atau negatif terhadap penggunaan *internet banking*.

### **2.2.8 Hubungan antara risiko dengan risiko privasi**

Risiko privasi hampir sama dengan risiko keamanan, pengguna *internet banking* menjadi lebih khawatir tentang informasi pribadi mereka. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa risiko privasi dan kurangnya keamanan pada *internet banking* menjadi pengaruh utama pada penggunaan *internet banking*. Masalah privasi yang berkaitan dengan internet banking memiliki hambatan yang cukup signifikan.

Banyak pengguna *internet banking* yang mengalami penipuan dan hacking, dan mereka tidak hanya menderita kerugian keuangan, tetapi juga melanggar batasan privasi. Hal ini memberikan efek negatif bagi pihak bank dan

pengguna *internet banking*. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan *internet banking* untuk memastikan keamanan privasi para pengguna *internet banking*.

### **2.2.9 Hubungan antara risiko dengan risiko keseluruhan**

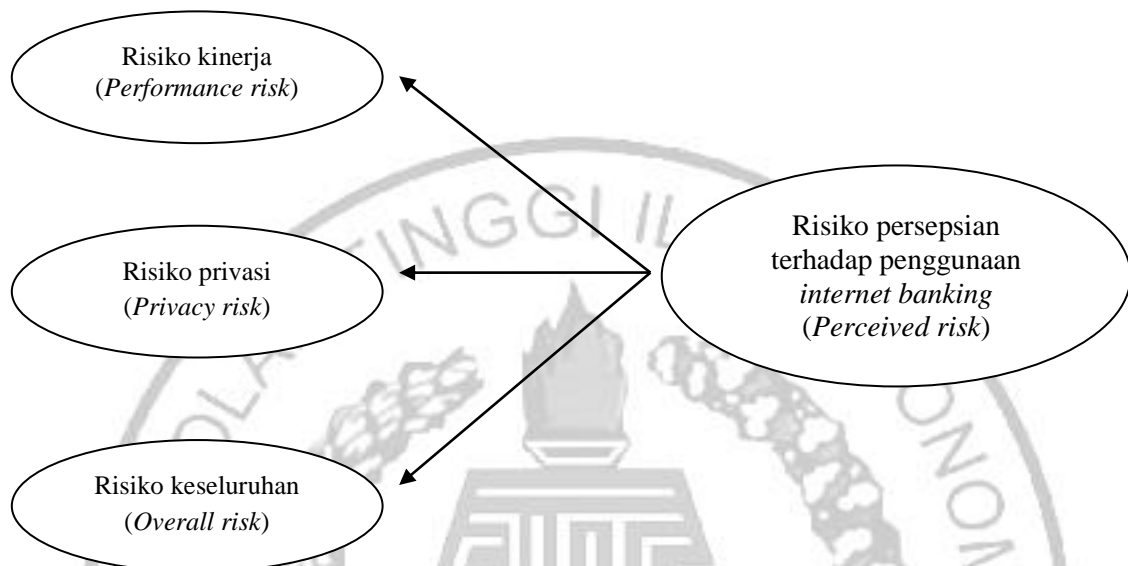
Risiko keseluruhan merupakan gabungan dari semua risiko yang sudah dijelaskan yang menjadi kriteria umum dari semua risiko. Risiko ini menyangkut dari keseluruhan risiko yang menjadi kekhawatiran nasabah pada penggunaan *internet banking*. Hal ini tentunya menjadi masukan bagi pihak bank untuk lebih memperbaiki layanan *internet banking*.

Secara keseluruhan menggunakan *internet banking* sangat beresiko yaitu ketika nasabah merasa bahwa *internet banking* memiliki berbagai kriteria risiko. Salah satunya yaitu pada saat melakukan pembayaran tagihan dengan menggunakan *internet banking* sangat beresiko, ketika melakukan transaksi dengan menggunakan *internet banking*, hal itu menyebabkan berbagai risiko dan juga kerugian. Penggunaan *internet banking* cukup berbahaya, ketika menggunakan transaksi melalui layanan *internet banking* berpotensi menyebabkan bahaya dari beberapa aspek yang ada.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis dimensi risiko persepsian terhadap penggunaan *internet banking*.

Sehingga berdasarkan hasil tersebut maka kerangka pemikiran ini dapat disajikan pada Gambar 2.2



Sumber: Carolina Martins, Tiago Oliveira, Aleš Popovič (2014), diolah

### **Gambar 2.2**

#### **KERANGKA PEMIKIRAN**

Penting bagi sebuah perusahaan untuk menganalisis dimensi risiko persepsian apa saja yang berpengaruh dalam *internet banking* agar nasabah dapat menerima produk dan jasa bank, teknologi terbaru, serta memberikan keamanan kepada pengguna *internet banking*.

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Metode penelitiannya, hipotesis yang dapat dikemukakan pada penelitian ini adalah:

H1: Risiko kinerja adalah dimensi risiko persepsian pada pengguna *internet banking* BNI di Surabaya.

H2: Risiko keuangan adalah dimensi risiko persepsian pada pengguna *internet banking* BNI di Surabaya.

H3: Risiko waktu adalah dimensi risiko persepsian pada pengguna *internet banking* BNI di Surabaya

H4: Risiko psikologis adalah dimensi risiko persepsian pada pengguna *internet banking* BNI di Surabaya.

H5: Risiko sosial adalah dimensi risiko persepsian pada pengguna *internet banking* BNI di Surabaya.

H6: Risiko privasi adalah dimensi risiko persepsian pada pengguna *internet banking* BNI di Surabaya.

H7: Risiko keseluruhan adalah dimensi risiko persepsian pada pengguna *internet banking* BNI di Surabaya.