

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

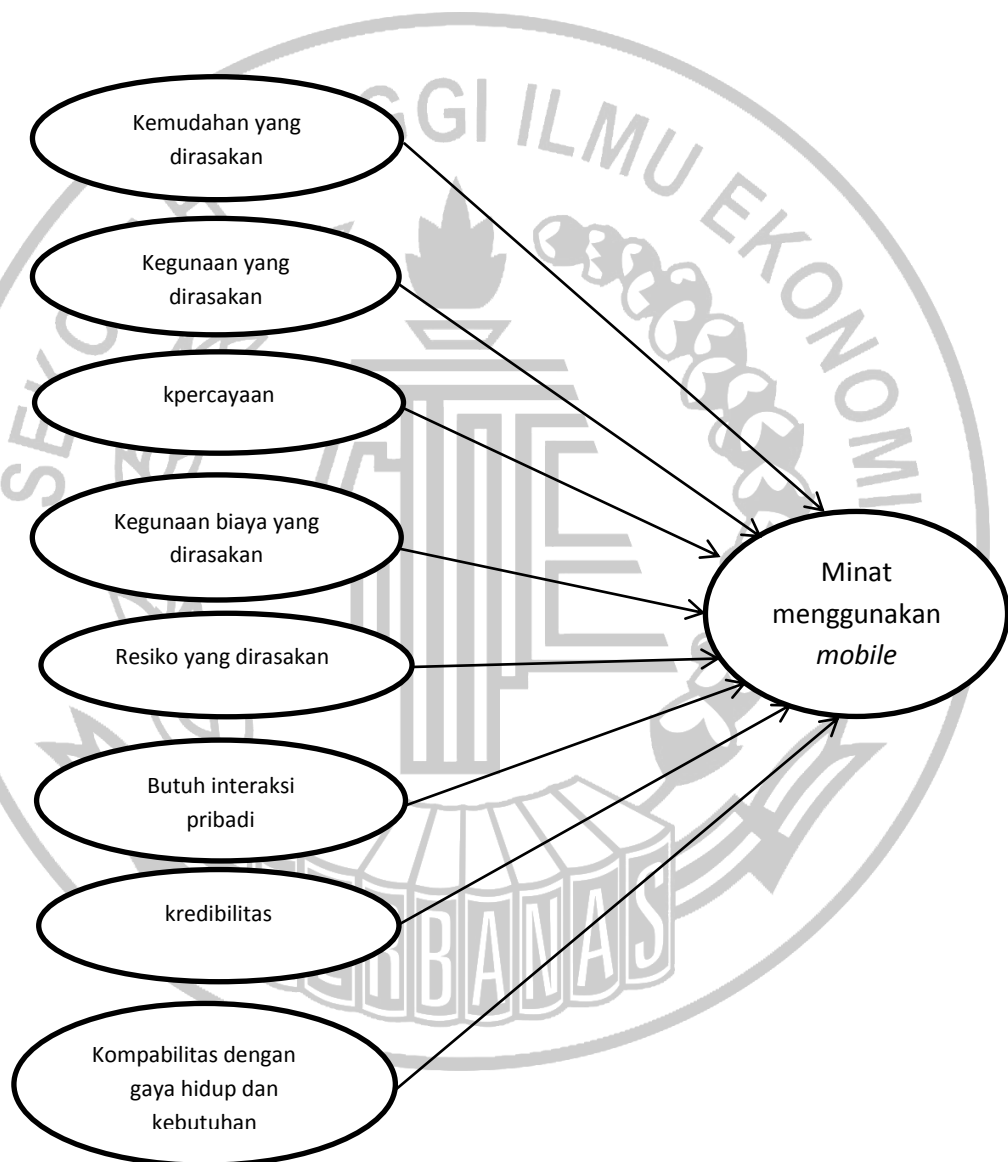
Dalam penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan dengan tiga penelitian terdahulu yang digunakan peneliti, yang pertama oleh Payam Hanafizadeh, Mehdi Behboud, Amir abedini Koshksaray, dan Marziyeh Jalilvand Shirkhani Tabar (2012), Mirza Hassan Hosseini, Azadeh Fatemifar, dan Masoumeh Rahimzadeh (2015), dan Mohammad Masudul Hassan, Arin Rahman, Sharmin Arifin, dan Gulam Rabbany dan Joice Novita Limpo, Hasan oetomo, dan Maria Helena Suprpto (2013).

2.1.1 Payam Hanafizade, Mehdi Behboud, Amir Abedini Koshksaray, dan Maziyeh Jalilvand Shirkhani Tabar (2012)

Penelitian ini berjudul “*Mobile-banking adoption by iranian bank clients*”. Penelitian ini bertujuan untuk mendorong klien menggunakan ponsel untuk urusan perbankan, variabel bebas dari penelitian ini adalah kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, kepercayaan, adanya interaksi, risiko yang dirasakan, biaya yang dirasakan, kredibilitas, dan kompatibilitas dengan gaya hidup dan kebutuhan. Variabel terikatnya minat menggunakan *M-banking*.

Populasi dan sampel dari penelitian ini diambil dari kalangan mahasiswa. Menurut davis (1989) dalam jurnal Payam Hanafizadeh (2012) siswa adalah

kelompok terbesar pengguna teknologi modern. Penelitian ini menggunakan data primer dan menyebar kuesioner sebanyak 403 namun hanya 361 kuesioner saja yang dianalisis. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling (SEM)*. Kerangka penelitian ini sebagai berikut :



Sumber : Payam Hanafizadeh *et.al* (2012)

Gambar 2.1
KERANGKA PEMIKIRAN PAYAM HANAFIZADEH *ET.AL*
(2012)

Persamaan penelitian payam hahafizadeh *et.al* dengan penelitian ini yaitu terletak pada variabel bebas yaitu kegunaan yang dirasakan, kemudahan yang dirasakan, dan risiko yang dirasakan, dan variabel terikatnya sama-sama minat menggunakan Teknis analisis data yang digunakan sama-sama menggunakan Structural Equation Modeling (SEM), dan instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian Payam Hanafizadeh *et.al* tidak menggunakan variabel mediasi pada penelitian ini menggunakan variabel mediasi sikap, pada jumlah responden dan lokasi penelitian terdapat perbedaan pada penelitian Payam Hanafizadeh *et.al* menggunakan 361 responden dan penelitian dilakukan di iran sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan 100 responden dan penelitian dilakukan di Surabaya, Indonesia.

2.1.2 Mirza Hassan Hosseini, Azadeh Fatemifar, dan Masoumeh Rahimzadeh (2012)

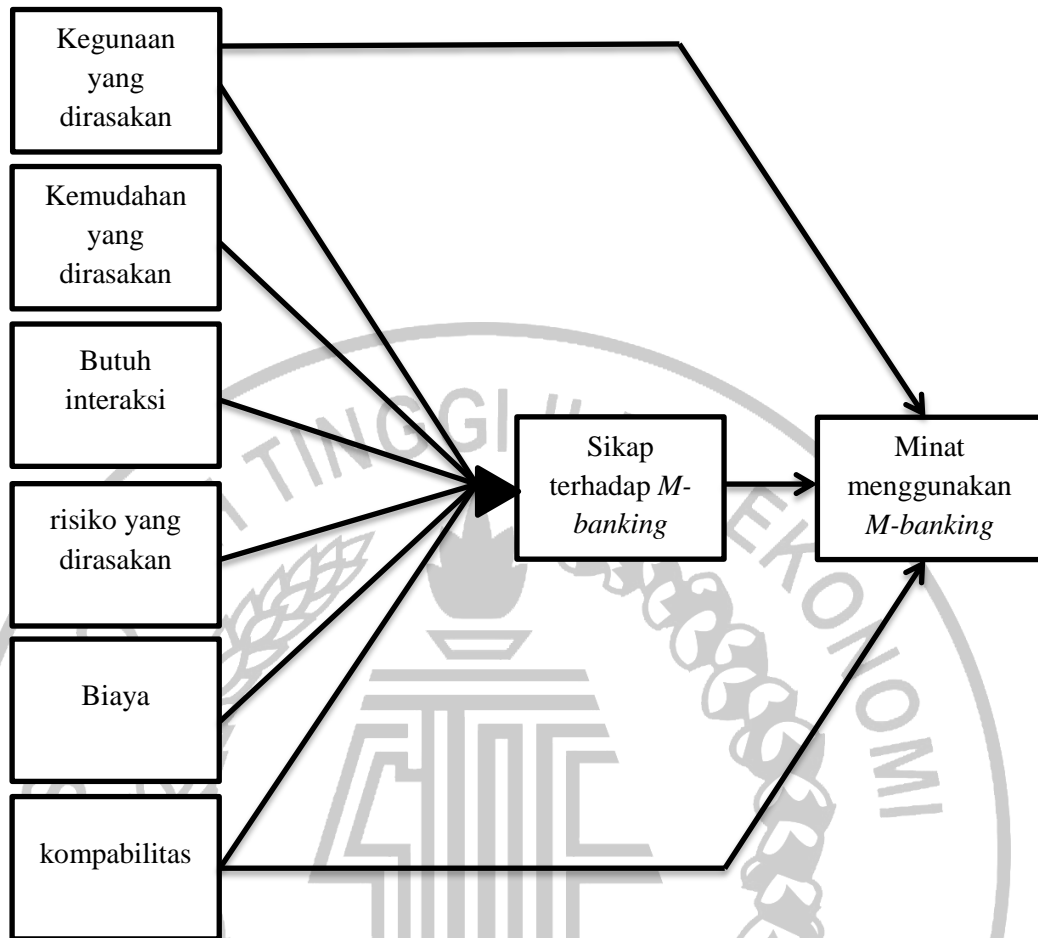
Penelitian yang dilakukan Mirza Hassan Hosseini *et.al* berjudul “*Effective Factors of The Adoption of Mobile Banking Services by Customers*” penelitian ini bertujuan untuk mendeteksi faktor efektif menggunakan layanan *M-banking* di Bank saderat dengan menggunakan teori penerimaan teknologi (TAM), penasehat teori inovasi, dan juga saran dari spesialis perbankan nasional.

Penelitian ini mengambil variabel kegunaan yang dirasakan, kemudahan yang dirasakan, dibutuhkan interaksi, risiko yang dirasakan, biaya dan komabilitas. Penelitian ini menggunakan variabel mediasi yaitu sikap terhadap *M-banking*, dengan variabel terikat Minat menggunakan *M-banking*.

Populasi dan sampel penelitian ini diambil dari 666 orang, dimana 350 orang adalah pengguna layanan M-banking dan 316 orang sisanya belum menggunakan layanan *M-banking*. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah *Appropriate Statistical Methods*.

Setelah dilakukan uji statistik hipotesis maka penelitian ini memiliki hasil, dari 6 variabel, ada 3 variabel yang memiliki hasil ditolak 3 variabel tersebut yaitu butuhnya interaksi, risiko yang dirasakan, dan biaya, sedangkan kemudahan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan dan kompatibilitas mempunyai hasil yang diterima.

Pada penelitian Mirza Hassan Hoseini *et.al* dengan penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan, persamaan terletak pada variabel bebas yang menggunakan kegunaan yang dirasakan, kemudahan yang dirasakan, dan risiko yang dirasakan. Persamaan juga terdapat pada variabel terikat yaitu minat menggunakan dan menggunakan variabel mediasi. Penelitian ini sama-sama menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Perbedaan penelitian Mirza Hassan Hoseini *et.al* dengan penelitian ini adalah teknik analisis data yang menggunakan *Appropriate Statistical Methods* SPSS sedangkan pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) PLS. Jumlah responden yang digunakan pada penelitian Mirza Hassan Hoseini *et.al* yaitu 666 responden sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan 100 responden. Penelitian Mirza Hassan Hoseini *et.al* dilakukan di Iran sedangkan penelitian ini dilakukan di Surabaya, Indonesia. Kerangka pemikiran dari penelitian ini sebagai berikut :



Sumber : Mirza Hassan Hosseini *et.al* (2015 : 7)

Gambar 2.2
KERANGKA PEMIKIRAN MIRZA HASSAN HOSSEINI *ET.AL* (2015)

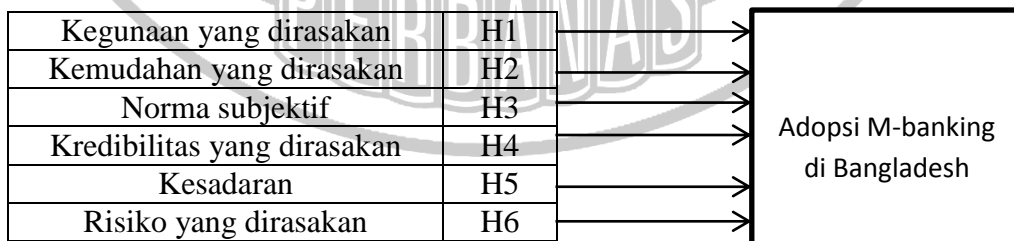
2.1.3 Mohammad Masudul Hassan, Arin Rahman, Sharmin Arifin dan Gulam Rabbany.

Penelitian ini berjudul “*Factor Influencing the Adoption of Mobile Banking Services in Bangladesh: An Empirical Analysis*”. Penelitian ini memiliki tujuan memperknalkan, memmberikan pengetahuan yang berharga untuk meningkatkan konsumen dalam minat menggunakan layanan *M-banking* dimasa depan. Selama sepuluh tahun terakhir perkembangan teknologi telah memasuki industri

perbankan, dan telah menjadi salah satu sektor yang berkontribusi dalam memanfaatkan teknologi baru dipasar konsumen. Sekarang, teknologi komunikasi merekomendasikan nilai tambah yang sangat besar bagi konsumen, mereka akan selalu bisa untuk mengakses bank kapan saja dimana saja.

Penelitian ini menggunakan lima faktor yaitu kegunaan yang dirasakan, norma subjektif, kemudahan yang dirasakan, kredibilitas yang dirasakan, kesadaran konsumen tentang *M-banking* dan risiko yang dirasakan penelitian ini menggunakan variabel terikat adopi *M-banking* di bangladesh, penelitian ini menunjukkan bahwa efek yang kuat dan positif kepada pelanggan untuk menerima layanan *M-banking*. Penelitian ini menyebar 70 kuesioner dengan menggunakan metode random sampling.

Dalam penelitian Mohammad Masudul Hassan terdapat beberapa perbedaan dan persamaan dengan penelitian, persamaannya terletak pada variabel bebas dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Perbedaanya terletak pada jumlah responden teknik analisis dan lokasi penelitian. Kerangka penelitian ini sebagai berikut :



Sumber : Mohammad Masudul Hassan *et.al* (2014 : 11)

Gambar 2.3
KERANGKA PENELITIAN MOHAMMAD MASUDUL
HASSAN *ET.AL* (2014)

2.1.4 Joice Novita Limpo, Hasan oetomo, dan Maria Helena Suprpto (2013)

Penelitian Ini Berjudul Pengaruh Lingkungan Kelas Terhadap Sikap Siswa Untuk Pelajaran Matematika. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh lingkungan kelas terhadap matematika. Penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu lingkungan kelas dan variabel terikat sikap terhadap matematika. Instrumen penelitian yang digunakan penelitian ini yaitu kuesioner yang disebar kepada 76 siswa SMPK Pekerti Surabaya, pengambilan sampel menggunakan teknik total population sampling, dengan pertimbangan jumlah populasi yang sedikit. Data yang dikumpulkan berjumlah 72, sesuai dengan siswa yang hadir. Namun, 2 kuesioner tidak layak pakai karena subjek tidak menjawab. Dari 70 data yang didapat 36 diantaranya berjenis kelamin laki-laki dan 34 sisanya perempuan.

Dalam penelitian Joice Novita Limpo *et.al* terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Perbedaan dapat ditemui pada variabel bebas, subjek, objek, jumlah sampel, dan teknik sampling yang akan diteliti, sedangkan persamaan hanya terdapat pada variabel terikat yaitu sikap.

Tabel 2.1

PERBANDINGAN PENELITIAN TERDAHULU DENGAN PENELITIAN SEKARANG

Keterangan	Payam Hanafizadeh, Mehdi behboudi, Amir Abedini Koshsaray, dan Marziyeh jalilvand	Mirza Hassan Hosseini, Azadeh Fatemifar, dan Masoumeh Rahimzadeh (2015)	Mohammad Masudul Hassan, Airin Rahman, Sharmin Arifin, Md. Ghulam Rabbany	Joice Novita Limpo, Hasan oetomo, dan Maria Helena Suprpto (2013)	Paufi Cherry Maharani (2017)
-------------------	---	---	---	---	------------------------------

	Shirkhani (2012)		(2014)		
Variabel Bebas	Kegunaan yang dirasakan, kemudahan yang dirasakan, kepercayaan, Kegunaan biaya yang dirasakan, resiko yang dirasakan, butuh interaksi pribadi, kredibilitas, kompatibilitas dengan gaya hidup dan kebutuhan	Kegunaan yang dirasakan, kemudahan yang dirasakan, butuh interaksi pribadi, resiko yang dirasakan, biaya, kompatibilitas	Kegunaan yang dirasakan, kemudahan yang dirasakan, norma subjektif, kredibilitas yang dirasakan, kesadaran, risiko yang dirasakan.	Lingkungan kelas	Kegunaan yang dirasakan, kemudahan yang dirasakan, resiko yang dirasakan.
Variabel Terikat	Minat untuk menggunakan <i>Mobile</i>	Minat untuk menggunakan <i>Mobile Phone Banking</i>	Adopsi M-banking di Bangladesh : sebuah penelitian empiris	Sikap terhadap Matematika	Minat menggunakan <i>M-banking</i>
Variabel Mediasi	-	Sikap terhadap <i>M-banking</i>	-	-	Sikap
Teknik Analisis	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	<i>Appropriate Statistical Methods</i>	SPSS	SPSS	Structural Equation Modeling (SEM) PLS
Instrumen Penelitian	Kuisoner	kuesioner	kuesioner	kuesioner	Kuesioner
Jumlah Responden	361	666	70	72	100
Objek Penelitian	Kalangan Mahasiswa	Pengguna dan yang belum menggunakan layanan <i>M-banking</i>	-	Siswa	Nasabah Bank CIMB Niaga yang belum menggunakan layanan <i>M-banking</i>
Lokasi Penelitian	Iran	Iran	Bangladesh	Surabaya, Indonesia	Surabaya, Indonesia

Teknik Sampling	<i>Purpose sampling</i>	<i>Purpose sampling</i>	<i>Random sampling</i>	<i>Total population sampling</i>	<i>Purpose sampling</i>
Hasil	Kegunaan, kemudahan, risiko, biaya yang dirasakan, kompabilitas, butuh interaksi, kompabilitas dengan gaya hidup dan kebutuhan, kepercayaan, dan kredibilitas positif signifikan terhadap minat menggunakan <i>M-banking</i> distujui.	Kegunaan, kemudahan yang dirasakan dan kompabilitas positif signifikan di setuju, sedangkan butuh interaksi, risiki yang dirasakan, dan biaya yang dirasakan negatif signifikan tidak distujui.	Kegunaan, kemudahan yang dirasakan, norma subjektif, kredibilitas yang dirasakan, kesadaran, dan risiko yang dirasakan positif signifikan terhadap adopsi <i>M-banking</i> dan distujui.	Hubungan lingkungan kelas dengan sikap siswa adalah positif.	Kegunaan, kemudahan, yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap, risiko yang dirasakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap sikap, dan sikap berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan .

Sumber : Payam Hanafizadeh, *et.al* (2012, Mirza Hassan Hosseini *et.al* (2015), Mohammad Masudul Hasan *et.al* (2014), dan Joice Novita Limpo *et.al* (2013)

2.2 Landasan Teori

Dalam landasan teori ini akan dijelaskan beberapa teori yang bersangkutan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan digunakan dalam penyusunan hipotesis serta analisis data. Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel bebas, variabel terikat dan variabel mediasi.

2.2.1 Kegunaan yang dirasakan

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kata kegunaan dapat diartikan sebagai manfaat, guna, faedah, laba, dan untung. Dengan demikian, dapat disimpulkan yang dimaksud dengan kegunaan yang dirasakan adalah suatu keuntungan yang diperoleh nasabah dalam menggunakan layanan *M-banking*. Suatu teknologi harus mempunyai kegunaan agar dapat diterima oleh masyarakat, menurut Davis *et.al* dalam jurnal payam Hanafizadeh *et.al* (2012 : 66) kegunaan yang dirasakan

didefinisikan sebagai probabilitas subjektif bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja individu.

Menurut Jogiyanto (2007 : 114) kegunaan yang dirasakan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dari definisinya, diketahui bahwa kegunaan yang dirasakan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Menurut Jogiyanto, (2007:114) penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Davis (1989), Chau (1996), Igbaria *et.al* (1997), dan Sun (2003) menunjukkan bahwa konstruk kegunaan persepsian mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kegunaan persepsian merupakan konstruk paling banyak signifikan dan penting yang mempengaruhi sikap, minat, dan perilaku di dalam menggunakan teknologi dibandingkan dengan konstruk lainnya.

Menurut Payam Hanafizadeh *et.al* (2012 : 71) dapat diukur melalui beberapa hal sebagai berikut.

1. dapat berguna untuk melakukan transaksi perbankan
2. dapat meningkatkan transaksi
3. dapat mempermudah transaksi

2.2.2 Kemudahan yang dirasakan

Jogiyanto (2007 : 115) mendefinisikan bahwa kemudahan yang dirasakan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisinya, diketahui bahwa konstruk kemudahan yang dirasakan ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa konstruk kemudahan yang dirasakan mempengaruhi kegunaan persepsian, sikap, minat, dan kemudahan yang sesungguhnya. Pada penelitian ini yang dimaksud dengan kemudahan yang dirasakan adalah tingkat kemudahan dalam penggunaan layanan *M-banking* yang ditawarkan oleh Bank CIMB Niaga.

Menurut Davis dalam Jogiyanto (2007 : 115) dan Payam Hanafizadeh *et.al* (2012 : 71), kemudahan yang dirasakan dapat diukur dalam beberapa indikator berikut.

1. Mudah untuk memelajari.
2. dapat merasa sulit
3. Mudah untuk menjadi terampil.
4. Mudah digunakan.
5. fleksibel

2.2.3 Risiko yang dirasakan

Menurut Taylor dalam Payam Hanafizadeh *et.al* (2012 : 66) risiko yang dirasakan telah diusulkan sejak tahun 1960 untuk mendefinisikan perilaku pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan mereka. Dalam beberapa dekade terakhir definisi dari risiko yang dirasakan telah berubah karena perubahan perilaku pelanggan dan kecenderungan mereka dalam transaksi online. Awalnya resiko yang dirasakan hanya sebatas penipuan atau kualitas produk, tetapi sekarang resiko yang dirasakan didefinisikan berkaitan dengan keuangan, psikologis, atau resiko sosial fisik dalam transaksi online (Forsythe dan Shi, dalam Payam Hanafizadeh, 2012 : 66). Efektivitas diri yang dirasakan disajikan sebagai salah satu faktor risiko utama yang memprediksi keberlanjutannya Teknologi baru (Ellen et al., 1991 dalam Payam Hanafizadeh *et.al* 2012 : 67). (Luarn dan Lin 2005 dalam Payam Hanafizadeh 2012 : 67) menganggapnya sebagai kemampuan dasar dalam menggunakan *M-banking* mengacu pada kepercayaan individu yang berkemampuan untuk menggunakan teknologi tertentu (Agarwal dan Karahanna, 2000 dalam Payam Hanafizadeh 2012 : 67). Coursaris *et.al*, dalam Payam Hanafizadeh *et.al* (2012 :67) mengatakan bahwa risiko yang dirasakan pada *M-banking* tinggi karena probabilitas pencurian dan kehilangan perangkat *cellular* sangat tinggi.

Mnurut Payam Hanafizadeh *et.al* risiko yang dirasakan dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut :

1. Merasa aman
2. Merasa tahu bahwa akan menangani masalah dengan benar

3. Dapat berpikir adanya masalah

2.2.4 Sikap

Sikap atau *attitude* adalah evaluasi kepercayaan atau perasaan positif dan negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan (Jogiyanto 2007 : 36). Menurut Joice Novita Limpo *et.al* (2013 : 67) sikap adalah unsur penting dalam mendukung perilaku belajar siswa. Menurut Tatik Suyani (2012:161) sikap adalah suatu prediposisi yang dipelajari untuk merespon terhadap suatu objek dalam bentuk rasa suka atau tidak suka.

Menurut Fishbein dan Ajzen dalam Jogiyanto (2007 : 36) mendefinisikan sikap sebagai jumlah dari afeksi (perasaan) yang dirasakan oleh seseorang untuk menerima atau menolak suatu objek atau perilaku yang diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individual pada skala evaluatif dua kutub, misalnya baik atau jelek, setuju atau menolak, dan lainnya. Dengan demikian sikap seseorang terhadap sistem informasi menunjukkan seberapa jauh orang tersebut merasakan bahwa sistem informasinya baik atau jelek.

Fishbein dan Ajzen dalam Jogiyanto (2007 : 40) membedakan dua macam sikap, yaitu sikap terhadap obyek dan sikap yang berhubungan dengan perilaku. Sikap terhadap objek merupakan perasaan seseorang terhadap benda – benda atau obyek – obyek. Misalnya seseorang mengatakan bahwa “sistem informasi yang baru sangat jelek.” Contoh ini menunjukkan bahwa perasaan seseorang terhadap suatu obyek, yaitu sistem informasi yang baru orang terhadap suatu obyek, yaitu sistem informasi yang baru. Berbeda dengan sikap – sikap

mengenai perilaku – perilaku yaitu sikap yang lebih mengarah ke perilakunya bukan ke obyeknya. Misalnya “menggunakan sistem informasi merupakan suatu yang berguna.” Sikap yang berhubungan dengan penggunaan sistem informasi merupakan sikap mengenai perilakunya. Pengukur sikap terhadap suatu perilaku merupakan suatu evaluasi menyeluruh seseorang dalam melakukan suatu perilaku terbukti dari penelitian empiris yang menunjukkan bahwa evaluasi menyeluruh sering berisi dengan dua komponen yang terpisah.

Menurut Joice Novita Limpo *et.al* sikap dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator :

1. Kepercayaan tentang suatu objek.
2. Kepercayaan diri.
3. Kesenangan.
4. Kecenderungan melakukan hal yang berhubungan dengan objek tersebut.

2.2.5 Minat menggunakan

Menurut jogiyanto (2007 : 29) minat didefinisikan sebagai keinginan untuk melakukan perilaku. Minat tidak selalu statis, minat dapat berubah dengan berjalannya waktu semakin lebar interval waktu, semakin mungkin terjadi perubahan – perubahan di minat- minat. Permasalahan lain yang perlu diperhatikan dalam minat yaitu bagaimana mengukur minat.

Selain minat menggunakan juga terdapat minat perilaku yaitu, suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan

melakukan suatu perilaku jika memiliki suatu keinginan atau minat untuk melakukannya. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa minat perilaku merupakan prediksi yang baik dari suatu penggunaan teknologi oleh pemakai sistem

Menurut Kotler dan Keller (2008:186) menjelaskan bahwa perilaku konsumen akan menentukan proses pengambilan keputusan dalam menggunakan suatu produk. Proses tersebut merupakan sebuah pendekatan penyesuaian masalah yang terdiri dari lima tahap yang dilakukan konsumen, kelima tahap tersebut adalah pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan menggunakan, dan perilaku pasca menggunakan.

Menurut Payam Hanafizadeh *et.al* dan Mohammad Masudul Hasal *et.al* minat menggunakan dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut :

1. Seberapa besar kemungkinan untuk menggunakan.
2. Dapat memprediksi bahwa menggunakan.
3. Dapat percaya

2.2.6 Pengaruh Kegunaan yang Dirasakan Terhadap Sikap

Dalam penelitian Mirza Hassan Hosseini (2015 : 6) mengatakan bahwa kegunaan yang dirasakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap nasabah yang berminat menggunakan layanan M-banking CIMB Niaga di Surabaya. Kegunaan yang dirasakan adalah sebuah kepercayaan tentang proses seseorang untuk mengambil keputusan, karena untuk bisa merasakan kegunaan dari suatu benda

seorang nasabah harus mempunyai sikap yang nantinya dapat menunjukkan perasaan seseorang terhadap objek tertentu.

2.2.7 Pengaruh kemudahan yang dirasakan Terhadap Sikap

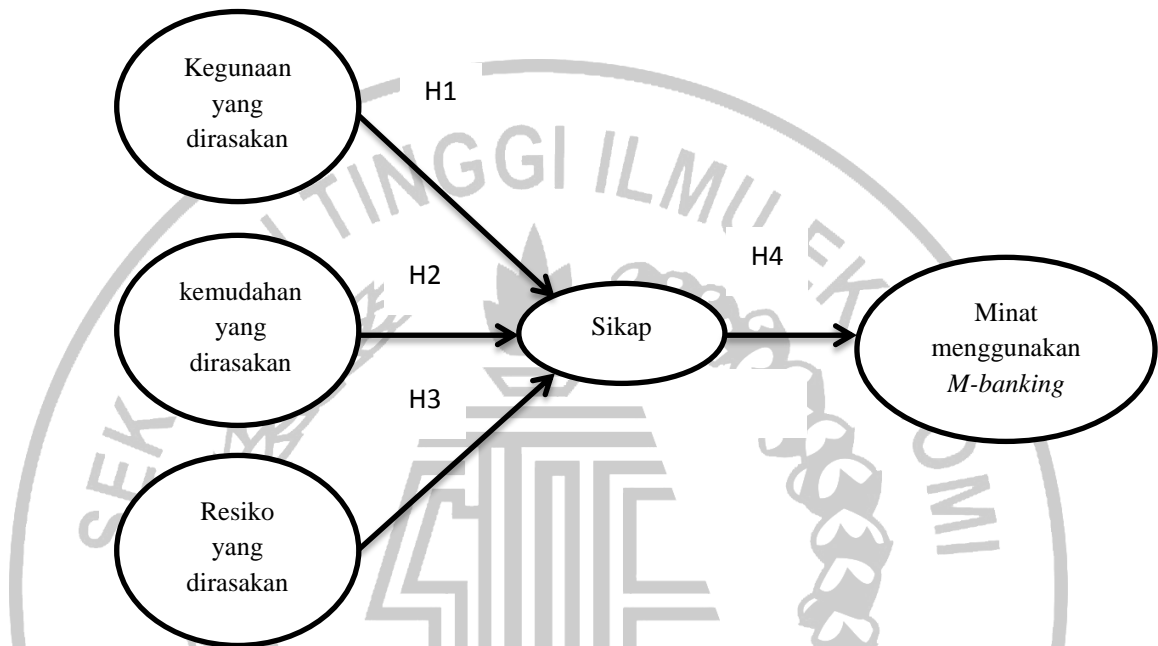
Ketika seseorang nasabah merasa percaya bahwa sistem informasi ini mudah untuk digunakan maka dia akan menggunakannya sebaliknya, jika seorang tidak percaya bahwa menggunakan sistem informasi ini mudah dia tidak akan menggunakannya, hal ini juga didasari oleh sikap setiap individu yang akan menggunakan suatu teknologi baru karena ketika seseorang menunjukkan sikap senang terhadap suatu objek maka seseorang itu akan menggunakannya. Kemudahan yang dirasakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap Mirza Hassan Hosseini (2015 : 06)

2.2.8 Pengaruh Risiko yang dirasakan Terhadap Sikap

Menurut Taylor dalam Payam Hanafizadeh *et.al* (2012 : 66) risiko yang dirasakan telah diusulkan sejak tahun 1960 untuk mendefinisikan perilaku pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan mereka. Setiap benda pasti memiliki sebuah risiko, *M-banking* sendiri juga memiliki risiko yang dirasakan seperti pencurian atau hilangnya perangkat *cellular*, Wesseles dan Drennan dalam Payam Hanafizadeh (2012 : 67) menyimpulkan bahwa variabel ini memiliki hubungan negatif signifikan pada sikap, artinya semakin tinggi risiko menggunakan teknologi baru semakin negatif sikap ke arah itu. Artinya ketika seseorang dapat berpikir bahwa menggunakan suatu benda atau layanan memiliki risiko yang tinggi maka seseorang tersebut tidak akan menggunakan benda atau layanan tersebut.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 2.4

KERANGKA PENELITIAN

2.4 Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menyimpulkan hipotesis sebagai berikut :

H1: Kegunaan yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap Sikap menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya.

- H2: Kemudahan yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap Sikap menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya.
- H3: Resiko yang dirasakan ber berpengaruh negatif signifikan terhadap Sikap menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya.
- H4: Sikap berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *M-banking* Bank CIMB Niaga di Surabaya.

