

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Internet bukan merupakan hal yang baru dalam kehidupan masyarakat Indonesia akan tetapi telah menjadi kebutuhan sehari-hari. Banyak perusahaan yang berkeinginan untuk mengubah dirinya menjadi pembangkit daya bisnis global melalui berbagai investasi besar dan usaha teknologi informasi lainnya yang global. Saat ini internet dapat digunakan dalam segala bidang. Misalnya bidang pendidikan, pemerintahan, dan perbankan. Saat ini banyak pelaku ekonomi yang tidak lagi menggunakan uang tunai dalam transaksi pembayaran. Menurut (www.mandalamaya.com) internet banking adalah aktivitas transaksi yang berhubungan dengan perbankan, dimana aktivitas tersebut bisa dilakukan dikantor, rumah ataupun tempat-tempat lainnya dengan menggunakan jaringan internet.

Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi (*electronic transaction*) dalam bentuk *internet banking*, *mobile banking* yang berbasis handphone (*phone banking*), penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*), *Credit Card* dan lain sebagainya merupakan keharusan bagi bank-bank di Indonesia untuk merebut pangsa pasar. Saat ini *internet banking* menjadi perhatian utama dan sejahtera yang revolusioner strategis operasional bank, untuk *delivery* maupun untuk persaingan antar bank *Online banking* diperkenalkan sebagai *channel* dimana nasabah bank dapat melakukan aktivitas finansial

perbankan serta elektronik melalui *website* bank. Nasabah dapat melakukan transaksi *non cash* setiap saat dengan mudah dan nyaman dengan mengakses melalui komputer (jaringan internet).

Internet banking memberikan keuntungan bagi nasabah maupun bank. Bagi nasabah, *internet banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan berbasis *internet banking* adalah dapat menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur dibanding membuka outlet ATM. Tetapi *internet banking* juga membuka peluang timbulnya kejahatan dalam menggunakan *internet banking*. Masalah keamanan dan kerahasiaan data – data pribadi maupun keuangan dalam *internet banking* seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan *internet banking*. Resiko (*risk*) transaksi dan kelengkapan fitur layanan *internet banking* merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya (*virtual*) karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan *teller/customer service* dan banyak hal yang dipertimbangkan nasabah bank dalam transaksi melalui *online banking*.

Selain memiliki banyak keuntungan, *internet banking* juga membuka peluang timbulnya kejahatan dalam menggunakan *internet banking*. Masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan dalam *internet banking* seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan *internet banking*.

Grafik-1. Awareness terhadap Internet Banking



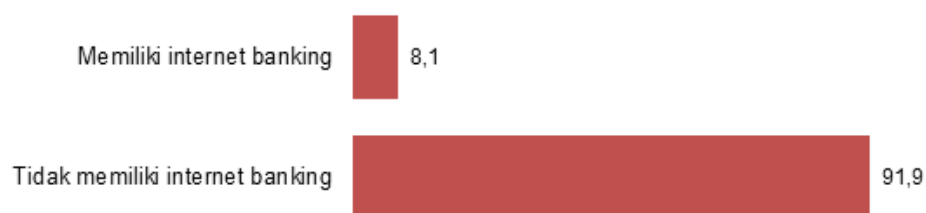
Sumber: MARS Indonesia

www.marsindonesia.com

Gambar 1.1
Grafik Awareness Terhadap Internet Banking

Menurut survei yang dilakukan MARS pada Januari-Februari 2013 saat ini banyak masyarakat Indonesia yang sadar terhadap layanan *internet banking*. Menyatakan bahwa masyarakat yang mengetahui *internet banking* sebesar 34,7% total nasabah.

Grafik-2. Penetrasi Internet Banking



Sumber: MARS Indonesia

www.marsindonesia.com

Gambar 1.2
Grafik Awareness Terhadap Internet Banking

Menurut survei yang dilakukan MARS Indonesia pada Januari-Februari 2013 saat ini banyak masyarakat Indonesia yang sadar terhadap layanan

internet banking. Menyatakan bahwa masyarakat yang memiliki *internet banking* sebesar 8,1% total nasabah.

Pada penelitian ini saya mengambil kasus yang terjadi pada tahun 2014 yaitu Bank Mandiri yang mengalami kebobolan dana nasabah yang menggunakan tindakan skimming yang mencapai 1.214 rekening. Dan ditemukan sekitar 6 ATM yang kemungkinan besar terpasang skimmer. Setelah di cek lebih dari 10.000 nasabah yang pernah bertransaksi di ATM yang sudah dipasang skimmer tersebut.

Skimming adalah tindakan mengakali mesin ATM atau EDC untuk melakukan transaksi secara ilegal. Pelaku biasanya menggunakan kartu ATM/kredit yang ciptanya dimodifikasi sehingga sehingga bisa melalui mesin ATM/EDC untuk meloloskan transaksi dengan menggunakan identitas nasabah lain. Sehingga mengakibatkan dana tabungan nasabah ratusan juta hilang.

Berdasarkan fenomena yang terjadi peneliti ini mencoba untuk mengetahui persepsi individu apa saja yang berpengaruh terhadap adopsi *internet banking*. Untuk itu setelah mengamati masalah-masalah mengenai kepercayaan, kegunaan, kemudahan dan sikap terhadap *internet banking*. Maka dalam penulisan ini penulis mengambil sebuah judul Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Terhadap Adopsi *Internet Banking* Dan Persepsi Kemudahan Dimediasi Oleh Sikap Pada Bank Mandiri Di Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Maka dapat di uraikan pokok-pokok masalah sebagai berikut :

1. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking*?
2. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking*?
3. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking*?
4. Apakah sikap menggunakan secara signifikan memediasi persepsi kemudahan terhadap adopsi *internet banking*?
5. Apakah sikap menggunakan *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis apakah kepercayaan berpengaruh terhadap adopsi *internet banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
2. Untuk menganalisis apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap adopsi *internet banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
3. Untuk menganalisis apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap adopsi *internet banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.
4. Untuk menganalisis apakah sikap menggunakan secara signifikan memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap adopsi *internet banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.

5. Untuk menganalisis apakah sikap berpengaruh terhadap adopsi *internet banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian suatu masalah tentunya mempunyai maksud, tujuan serta manfaat tertentu. Sehingga dalam hal ini manfaat penelitian adalah :

1. Manfaat bagi Bank

Dari hasil penelitian ini, diharapkan Bank Mandiri dapat memberikan penjelasan secara lebih detail kepada nasabahnya yang telah menggunakan atau belum menggunakan layanan *internet banking* yang dapat diperoleh nasabah apabila menggunakan layanan tersebut.

2. Manfaat bagi Peneliti

Dengan menyusun penelitian ini, maka peneliti dapat menambah pengetahuan, menambah wawasan terutama tentang dunia pemasaran perbankan khususnya yang berhubungan dengan layanan *internet banking*.

3. Manfaat bagi STIE Perbanas

Dengan adanya penelitian ini, bisa menambah literature di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, dan bagi yang membaca penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dunia pemasaran perbankan khususnya yang berhubungan dengan layanan *internet banking*. Dan dapat digunakan untuk menjadi acuan peneliti selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada sub bab ini dijelaskan isi dari masing-masing bab yang meliputi sub bab dan sub-sub bab yang akan ditulis dan dijelaskan tahap-tahap yang

digunakan sebagai acuan dalam membuat skripsi yang dibuat secara ringkas untuk menggambarkan aspek apa saja yang akan dilakukan dalam sebuah penelitian.

Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Menjelaskan mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, analisis penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sample, data dan metode pengumpulan data yang terkait analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini berisi uraian tentang gambaran umum subyek penelitian, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisikan uraian tentang kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.