

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

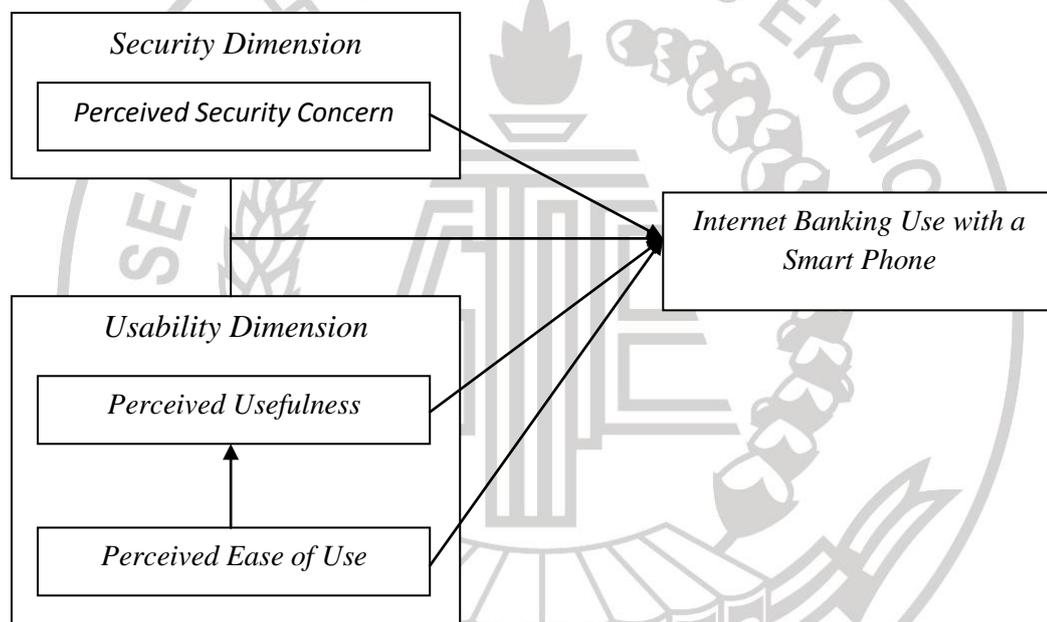
Dalam rangka memperkuat penelitian, peneliti menggunakan beberapa jurnal yaitu :

##### 2.1.1 Hyun Shik Yoon dan Luis Occena (2014)

Sebuah penelitian dengan tema yang sama pernah dilakukan oleh Hyun Shik Yoon dan Occena pada tahun 2014 dengan judul penelitian “Dampak dari Persepsi Nasabah atas Penggunaan *Internet Banking* dengan Ponsel Pintar”. Penelitian Hyun Shik Yoon dan Occena bertujuan untuk mengidentifikasi dua variabel yaitu keamanan dan kegunaan apakah kedua variabel tersebut merupakan faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan *Internet Banking* dengan menggunakan ponsel pintar serta menyelidiki apakah keamanan dan penggunaan juga berpengaruh dalam penggunaan *Internet Banking*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 160 nasabah pengguna *Internet Banking* pada *Smart Phone*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *correlation matrix and average variance extracted (AVE)*.

Persamaan penelitian Hyun Shik Yoon dan Occena (2014) jika dibandingkan dengan penelitian sekarang adalah adanya kesamaan antara variabel bebas dan variabel terikat, dimana variabel bebasnya yaitu persepsi manfaat dan kemudahan sedangkan variabel terikatnya yaitu keputusan menggunakan.

Perbedaan penelitian Hyun Shik Yoon dan Occena (2014) jika dibandingkan dengan penelitian sekarang terletak pada teknik analisis, dimana teknik analisis yang digunakan pada penelitian Hyun Shik Yoon dan Occena adalah *Correlation Matrix and Average Variance Extracted (AVE)* , sedangkan teknik analisis yang digunakan pada penelitian sekarang adalah regresi linear berganda. Berikut merupakan kerangka pemikiran dari penelitian Hyun Shik Yoon dan Occena (2014) yang disajikan pada gambar 2.1.



Sumber: Hyun Shik Yoon dan Luis Occena (2014), diolah

Gambar 2.1  
KERANGKA PEMIKIRAN  
HYUN SHIK YOON DAN LUIS OCCENA (2014)

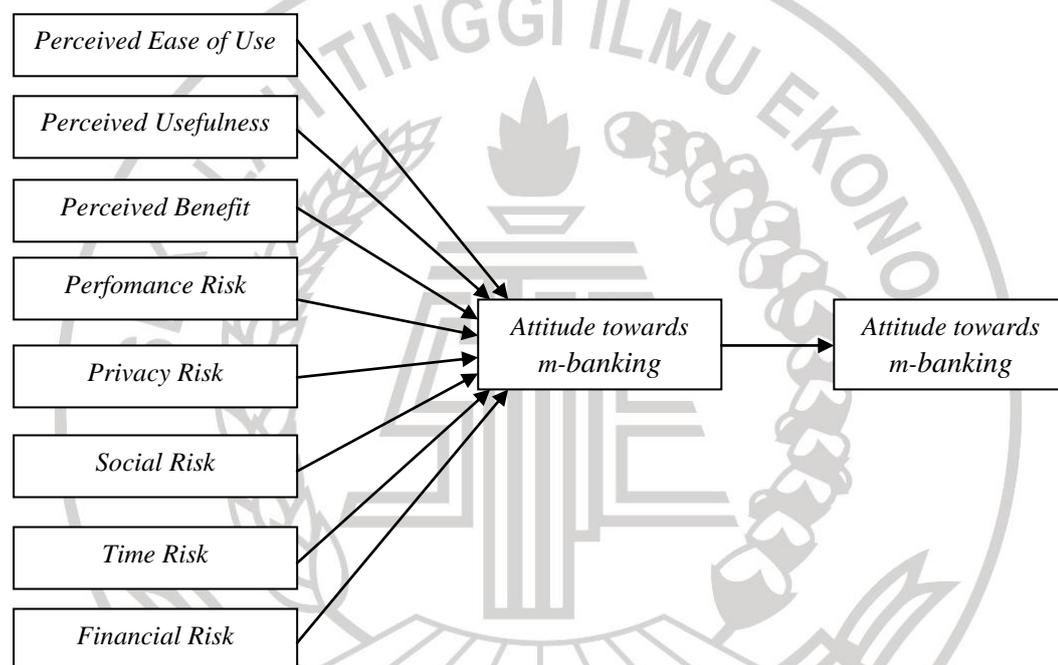
### 2.1.2 Khasawneh Mha (2015)

Penelitian dengan tema yang sama pernah dilakukan oleh Khasawneh Mha (2015) dengan judul “Model Adopsi *Mobile Banking* di Pasar Yordania: Intergrasi TAM dengan Risiko yang dirasakan dan manfaat yang dirasakan”. Penelitian Khasawneh Mha (2015) bertujuan untuk mengintegrasikan lima dimensi risiko yang dirasakan dengan TAM (*Technology Acceptance Model*) untuk menghadirkan model penerimaan dan adopsi *Mobile Banking* yang lebih komprehensif di Yordania. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 404 pengguna *Mobile Banking* melalui survei swakelola online. Teknik sampling yang digunakan adalah *Convenience Sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Squares* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko keamanan dan manfaat yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap sikap nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

Persamaan penelitian Khasawneh Mha (2015) jika dibandingkan dengan penelitian sekarang adalah adanya kesamaan variabel bebas dan variabel terikat yang digunakan. Dimana untuk variabel bebas yang digunakan dalam penelitian Khasawneh Mha (2015) adalah kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan dan risiko yang dirasakan dan untuk variabel terikatnya sikap penggunaan, sedangkan untuk penelitian sekarang menggunakan variabel bebas persepsi kemudahan, manfaat dan risiko dan untuk variabel terikatnya adalah keputusan menggunakan.

Perbedaan penelitian Khasawneh Mha (2015) jika dibandingkan dengan penelitian sekarang terletak pada alat uji dan teknik sampel yang digunakan.

Dimana alat analisis yang digunakan pada penelitian terdahulu menggunakan PLS-SEM dan teknik samplingnya *Convenience Sampling*, sedangkan untuk penelitian sekarang menggunakan alat analisis regresi linear berganda dan teknik samplingnya menggunakan *Purposive Sampling*. Berikut merupakan kerangka pemikiran dari penelitian Khasawneh Mha (2015) yang disajikan pada gambar 2.2.



Sumber: Khasawneh Mha (2015), diolah

Gambar 2.2  
KERANGKA PEMIKIRAN  
KHASAWNEH MHA (2015)

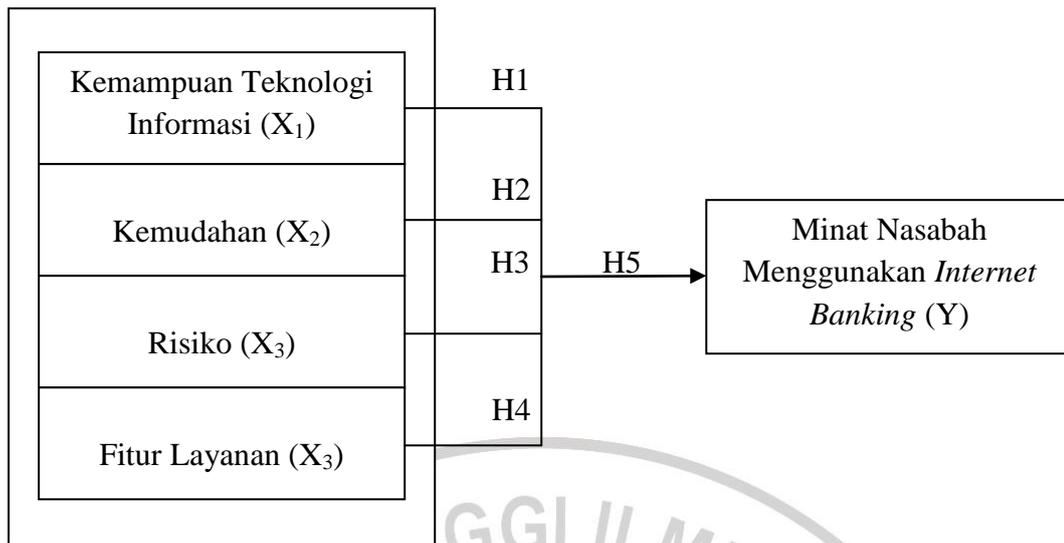
### 2.1.3 Ida Mentayani, Rusmanto dan Rahmiati (2016)

Sebuah penelitian dengan tema yang sama pernah dilakukan oleh Ida Mentayani, Rusmanto dan Rahmiati pada tahun 2016 dengan judul penelitian "Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan

Tehadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking*". Penelitian Ida Mentayani, Rusmanto dan Rahmiati(2016) bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kemampuan teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kota Banjarmasin.

Persamaan dari penelitian Ida Mentayani, Rusmanto dan Rahmiati(2016), jika dibandingkan dengan dengan penelitian sekarang adalah adanya kesamaan variabel bebas yaitu kemampuanteknologi informasi, kemudahan, risiko, objek yang diteliti yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.

Perbedaan dari penelitian Ida Mentayani, Rusmanto dan Rahmiati(2016), jika dibandingkan dengan dengan penelitian sekarang terdapat pada variabel terikat, dan teknik sampel yang digunakan.Dimana variabel terikat yang digunakan pada penelitian terdahulu adalah minat menggunakan, dan teknik pengambilan sampelnya menggunakan *Quota Sampling*, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan keputusan menggunakan sebagai variabel terikat dan menggunakan *Purposive Sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Berikut merupakan kerangka pemikiran dari penelitian Ida Mentayani, Rusmanto dan Rahmiati (2016), yang disajikan pada gambar 2.3.



Sumber: Ida Mentayani, Rusmanto dan Rahmiati (2016), diolah

Gambar 2.3  
KERANGKA PEMIKIRAN  
IDA MENTAYANI, RUSMANTO DAN RAHMIATI (2016)

#### 2.1.4 Perbedaan penelitian terdahulu dan Penelitian sekarang

Berikut ini diuraikan beberapa perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang diantaranya yaitu:

Tabel 2.1  
PERBEDAAN PENELITIAN TERDAHULU DENGAN PENELITIAN SEKARANG

Keterangan	Hyun Shik Yoon dan Occenna (2014)	Khasawneh Mha (2015)	Ida Mentayani, Rusmanto dan Rahmiati (2016)	Tri Ummi Ernawati (2017)
Judul Artikel	Dampak dari Persepsi Nasabah atas Penggunaan <i>Internet Banking</i> dengan Ponsel Pintar	Model Adopsi <i>Mobile Banking</i> di Pasar Yordania: Integrasi TAM dengan Risiko dan Manfaat yang dirasakan	Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan <i>Internet Banking</i>	Persepsi teknologi informasi, persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan <i>internet banking</i> .

<b>Variabel Bebas</b>	Persepsi Keamanan, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan	<i>Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Benefit, performance risk, privacy risk, social risk, time risk, financial risk.</i>	Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan	Persepsi teknologi informasi, persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi risiko
<b>Variabel Terikat</b>	Keputusan Menggunakan	<i>Attitude towards m-banking</i>	Minat Menggunakan <i>Internet Banking</i>	Keputusan Menggunakan
<b>Variabel Intervening</b>	-	<i>Attitude towards m-banking</i>	-	-
<b>Lokasi/area</b>	Columbia	Yordania	Banjarmasin	Surabaya
<b>Sampel</b>	160 sampel	404 sampel	60 sampel	90 sampel
<b>Alat Analisis</b>	<i>Correlation Matrik and Average Variance Extracted (AVE)</i>	<i>Partial Least Squares (PLS)</i>	Analisis regresi linier berganda	Analisis regresi linier berganda
<b>Teknik Sampling</b>	<i>Simple random sampling</i>	<i>Conviencesampling</i>	<i>Quota sampling</i>	<i>Purposive sampling</i>
<b>Objek Peneliti</b>	Pengguna <i>Internet Banking</i>	Pengguna <i>Mobile Banking</i>	Nasabah BRI.	Nasabah BRI
<b>Hasil</b>	1. Persepsi nasabah terhadap keamanan, manfaat dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>Internet Banking</i> pada ponsel pintar.	1. Risiko keamanan dan manfaat yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap sikap nasabah menggunakan <i>Mobile Banking</i> .	1. Kemampuan Teknologi Informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan <i>Internet Banking</i> . 2. Kemampuan Teknologi Informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan	1. Persepsi teknologi informasi, kemudahan, manfaat dan risiko secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan <i>Internet Banking</i> BRI 2. Persepsi teknologi informasi, kemudahan, manfaat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan

			<i>Internet Banking</i>	menggunakan <i>Internet Banking BRI</i>
--	--	--	-------------------------	---

Sumber : Hyun Shik Yoon dan Occenna (2014), Khasawneh Mha (2015), Ida Mentayani, Rusmanto dan Rahmiati (2016)

## 2.2 Landasan Teori

Untuk mendukung penelitian ini, maka peneliti menuliskan landasan teori dari beberapa variabel yang menjadi judul penelitian yaitu sebagai berikut:

### 2.2.1 **Internet Banking**

*Internet Banking* pada dasarnya merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu *Internet* dan *Banking* (Bank). *Interconnected Network (Internet)* adalah suatu sistem jaringan yang menghubungkan masing-masing komputer secara global diseluruh penjuru dunia. Koneksi yang menghubungkan masing-masing komputer tersebut memiliki standar yang digunakan yang disebut *Internet Protocol Suite* atau yang disingkat dengan TCP/IP.

Menurut Bank Indonesia, *Internet Banking* merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk dapat memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet*. *Internet Banking* juga dapat diartikan sebagai salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet* (Hadyan dan Syaefullah, 2014: 2). Jenis kegiatan *interne banking* dibedakan menjadi tiga yaitu:

1. *Informational Internet Banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan *internet* dan tidak melakukan eksekusi transaksi.
2. *Communicative Internet Banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet banking* secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi.
3. *Transactional Internet Banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *Internet Banking* dan melakukan eksekusi transaksi.

*Internet Banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media *internet* oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru (Fita Pertiwi dan Vidya Vitta Adhivinna, 2013: 422). Kehadiran *Internet Banking* telah menyebabkan efisiensi penyelenggaraan kegiatan usaha bank sangat tinggi. *Internet Banking* memiliki tiga tahap pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah yaitu, layanan informasi dimana bank hanya menyediakan informasi jasa keuangan dalam *websitenya*, komunikasi dimana dalam website tersebut juga memungkinkan nasabah untuk dapat berkomunikasi dengan bank, transaksi dimana sudah memungkinkan nasabahnya untuk melakukan transaksi-transaksi keuangan virtual seperti transfer dana, pengecekan saldo ataupun jenis pembayaran.

### 2.2.2 Keputusan Menggunakan

Keputusan dalam mengadopsi layanan *internet banking* dapat diartikan sebagai keinginan seseorang dalam melakukan suatu perilaku. Dalam konteks *internet banking* akan mempengaruhi keputusan nasabah apakah akan terus menggunakan *internet banking* atau memutuskannya untuk tidak akan memakainya lagi (Jogiyanto, 2008: 34). Keputusan menggunakan adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Nasabah yang telah merasa nyaman, percaya dan merasa puas terhadap layanan *internet banking* akan terus menggunakan layanan ini untuk mendukung kegiatan sehari-hari (Panggih Rizki, 2014: 3).

Pemanfaatan teknologi menunjukkan keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi dalam menyelesaikan serangkaian tugasnya. Idealnya, dalam hubungannya dengan faktor kecocokan tugas dengan teknologi, pemanfaatan teknologi diukur dari seberapa besar keinginan pemakai untuk menggunakan sistem, kesesuaian akan kebutuhan, dukungan dalam menggunakannya, dan merekomendasikannya kepada orang lain (Maharsi dan Yuliani, 2007: 36).

Keputusan untuk menggunakan teknologi mencerminkan perilaku individu dalam menerima suatu sistem. Hal ini dengan menanyakan, seberapa besar ketergantungan pengguna terhadap berbagai daftar sistem informasi berbasis komputer yang tersedia pada organisasi. Menurut (Yoon dan Occena, 2014: 7) adapun indikator keputusan menggunakan *Internet Banking* adalah sebagai berikut:

1. Nasabah merasa semakin tertarik dengan layanan *Internet Banking*.
2. Nasabah merasa *Internet Banking* sesuai dengan kebutuhan dalam bertransaksi.
3. Nasabah memutuskan untuk menggunakan *Internet Banking*.

### 2.2.3 Persepsi Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer (Fita Pertiwi dan Vidya Vitta Adhivinna, 2013: 422). Teknologi informasi memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, mentransmisikan dan memperoleh informasi secara aman.

Menurut Hery Nuryanto (2012 : 2) menyatakan bahwa :

Pada era tahun 80 hingga awal 90-an, komputer bagi sebagian besar masyarakat masih termasuk barang yang asing, mewah dan mahal. Demikian juga dengan alat komunikasi lainnya seperti *handphone*, mesin ATM, internet atau mesin faksimil adalah barang yang asing dan teknologi yang mewah. Dibandingkan dengan sekarang, keadaan dulu sangat jauh berbeda. Pada saat ini alat komunikasi seperti *handphone* sudah sangat memasyarakat, mudah sekali mencari warnet hanya untuk browsing atau mengirim email.

Perbedaan tersebut menggambarkan bahwa perkembangan perangkat teknologi informasi dan komunikasi berkembang pesat pada dasawarsa belakangan ini. Untuk itu suatu Negara akan menjadi terbelakang bila masyarakat tidak mau mengikuti perkembangan teknologi ini ataupun pemerintah negaranya membatasi pengguna teknologi informasi dan komunikasi modern.

Hery Nuryanto (2012 : 3) mendefinisikan teknologi informasi sebagai berikut :

Teknologi informasi merupakan gabungan antara teknologi perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), dan pengembangan teknologi *hardware* cenderung menuju ukuran yang kecil dengan kemampuan serta kapasitas yang tinggi, namun diupayakan harga relatif semakin murah. Perkembangan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja. Perkembangan teknologi informasi, telah memunculkan berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi, seperti *e-government*, *e-commerce*, *e-education*, *e-medicine*, *e-laboratory*, dan lainnya yang kesemuanya itu berbasiskan elektronika.

Secara umum, teknologi adalah suatu pengembangan dari aplikasi atau alat, baik berupa mesin, material hingga proses yang membantu manusia dalam mengerjakan beberapa pekerjaan dan menyelesaikan masalah, sedangkan informasi secara umum adalah hasil dari proses atau manipulasi yang memiliki nilai pengetahuan bagi para pengguna.

Menurut Janner Simartama(2005: 3) mengatakan bahwa istilah Teknologi Informasi (TI) digunakan mengacu pada suatu item yang bermacam-macam dan kemampuan yang digunakan dalam pembuatan, penyimpanan, dan penyebaran data serta informasi.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa teknologi informasi merupakan kumpulan-kumpulan dari komponen *hardware* yang terdiri dari *hardware*, *software*, database, dan jaringan telekomunikasi yang penting bagi suatu sistem untuk dapat beroperasi. Persepsi atas teknologi informasi yaitu persepsi pengguna internet terhadap teknologi internet yang digunakan dan diukur melalui indikator menurut Ida Mentayani, Rusmanto dan Ruhmiati (2016: 46):

1. Kecepatan transaksi
2. Kegunaan *internet banking*
3. Efektivitas transaksi

#### **2.2.4 Persepsi Kemudahan**

Secara umum persepsi kemudahan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi informasi dapat dengan mudah dipahami (Andri Daisy Rahmad, Endang Siti Astuti dan Riyadi, 2017 : 38). Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa teknologi informasi tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Selain itu kemudahan juga diartikan sebagai kepercayaan individu dimana jika mereka menggunakan sistem tertentu maka akan bebas dari upaya, jika seseorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya, sehingga variabel kemudahan ini memberikan indikasi bahwa suatu sistem dibuat bukan untuk mempersulit pemakainya justru suatu sistem dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemakainya.

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa kemudahan merupakan suatu sikap dimana seorang berfikir bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan menggunakan *internet banking* didefinisikan sebagai suatu keyakinan bahwa penggunaan layanan *internet banking* tersebut dapat dengan mudah dipahami, dipelajari dan digunakan, maka nasabah akan terdorong untuk selalu menggunakan *Internet Banking* (Fita Pertiwidan Vidya Vitta Adhivinna : 2013 : 424).

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari teknologi informasi. Perbandingan kemudaha tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan teknologi informasi bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan teknologi informasi (secara manual). Persepsi kemudahan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut menurut Yoon dan Occena(2014: 7):

1. *Internet Banking* mudah untuk dipelajari.
2. Aplikasi *Internet Banking* jelas dan mudah dimengerti.
3. *Internet Banking* memudahkan melakukan berbagai kegiatan perbankan.

#### **2.2.5 Persepsi Manfaat**

Manfaat adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja orang tersebut. Ada beberapa indikator dalam pemanfaatan *Internet Banking* yaitu seperti meningkatkan efektivitas pemanfaatan layanan perbankan, memudahkan transaksi perbankan, memudahkan dalam mendapatkan layanan perbankan yang lebih cepat dan meningkatkan kinerja dalam memanfaatkan layanan perbankan (Mohammad, 2011: 63).

Menurut Yoon dan Occena (2014: 7) persepsi manfaat terhadap penggunaan teknologi dapat diukur melalui indikator berikut, antara lain:

1. *Internet Banking* menyelesaikan tugas-tugas lebih cepat.
2. Layanan *Internet Banking* berguna dalam melakukan transaksi perbankan.

3. *Internet Banking* memungkinkan kinerja layanan perbankan menjadi lebih baik.
4. *Internet Banking* membuat lebih efisien.

Kebermanfaatan adalah suatu konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja (Panggih, 2014: 2). Dengan demikian dapat diartikan bahwa pemanfaatan dari penggunaan *Internet Banking* dapat meningkatkan kinerja seseorang. Dalam *internet banking*, kebermanfaatan merupakan suatu manfaat yang diperoleh atau diharapkan oleh para nasabah dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

#### **2.2.6 Persepsi Risiko**

Risiko diartikan sebagai bahaya, akibat atau konsekuensi yang dapat terjadi akibat sebuah proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang. Secara umum konsep risiko selalu dikaitkan dengan adanya suatu ketidakpastian pada masa yang akan datang. Menurut Thomas S. Batteman dan Scott A. Snell (2014: 96) Risiko didefinisikan sebagai sebuah fakta pengambilan keputusan manajerial. Risiko hadir ketika probabilitas sebuah tindakan untuk sukses kurang dari seratus persen dan bisa terjadi kekurangan.

Menurut Bank Indonesia (2015 : 6), risiko didefinisikan sebagai potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa baik yang dapat diperkirakan (*expected*) maupun yang tidak dapat diperkirakan (*unexpected*) dan berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank. Ketika risiko lebih mendominasi daripada keputusan, maka nasabah tidak berminat untuk menggunakan *internet banking* dan akan membuat bank mengeluarkan banyak biaya untuk membuka

ATM, kantor cabang dan lain-lain (Fita Pertiwi, Vidya Vitta Adhivinna, 2013: 424). Persepsi risiko dinyatakan sebagai faktor kuat yang dapat mempengaruhi keinginan pengguna untuk menerima dan mengadopsi teknologi baru khususnya dalam konteks perbankan (Khasawneh Mha, 2015: 13). Persepsi risiko dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Besarnya risiko
2. Keamanan bertransaksi
3. Kenyamanan bertransaksi
4. Jaminan keamanan dari bank

#### **2.2.7 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Menggunakan *Internet Banking***

Teknologi informasi dikatakan dapat memberikan dampak positif bagi nasabah yang memutuskan untuk menggunakannya, karena dianggap bahwa mempermudah menyelesaikan pekerjaannya. Pernyataan tersebut dibuktikan oleh penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa teknologi informasi (internet) secara positif dan signifikan mempengaruhi keputusan menggunakan dan penggunaan sistem informasi serta merupakan konstruk yang paling berpengaruh terhadap sikap, minat dan perilaku.

Persepsi teknologi informasi diartikan sebagai suatu keadaan dimana ketika menggunakan teknologi akan terhindar dari kesalahan.

### **2.2.8 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan *Internet Banking***

Kemudahan penggunaan dapat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Kemudahan dalam penggunaan *Internet Banking* berarti kemudahan dalam bertransaksi melalui *Internet Banking*. Persepsi kemudahan dalam menggunakan memberikan beberapa indikator terhadap suatu sistem informasi (termasuk *internet banking*) yang meliputi efisiensi waktu dalam penggunaan, tampilan situs yang mudah dimengerti, menambah keterampilan ketika menggunakannya serta mudah untuk dipelajari (Mahardika, 2011: 169).

Kemudahan penggunaan mempengaruhi secara positif pada keputusan menggunakan dengan dasar pemikiran bahwa semakin tinggi kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan suatu sistem akan mempertinggi minat penerimaan sistem itu sendiri. Kemudahan penggunaan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*, sehingga dapat dikatakan bahwa kemudahan merupakan salah faktor yang kuat yang dapat mempengaruhi keputusan menggunakan.

### **2.2.9 Pengaruh Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan *Internet Banking***

Menurut Darwis (2008: 14) persepsi manfaat dapat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa ketika menggunakan suatu teknologi, maka akan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Teknologi dikatakan bermanfaat bagi nasabah apabila nasabah tersebut memutuskan untuk menggunakannya. Hal ini dibuktikan dengan adanya penelitian-penelitian

sebelumnya yang menyatakan bahwa manfaat mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Adamson dan Shine (2003, 84) juga menyebutkan bahwa hasil riset empiris menunjukkan bahwa persepsi manfaat merupakan faktor yang cukup kuat mempengaruhi penerimaan adopsi dan penggunaan sistem terdapat hubungan yang positif antara persepsi manfaat dengan keputusan penggunaan *Internet Banking*.

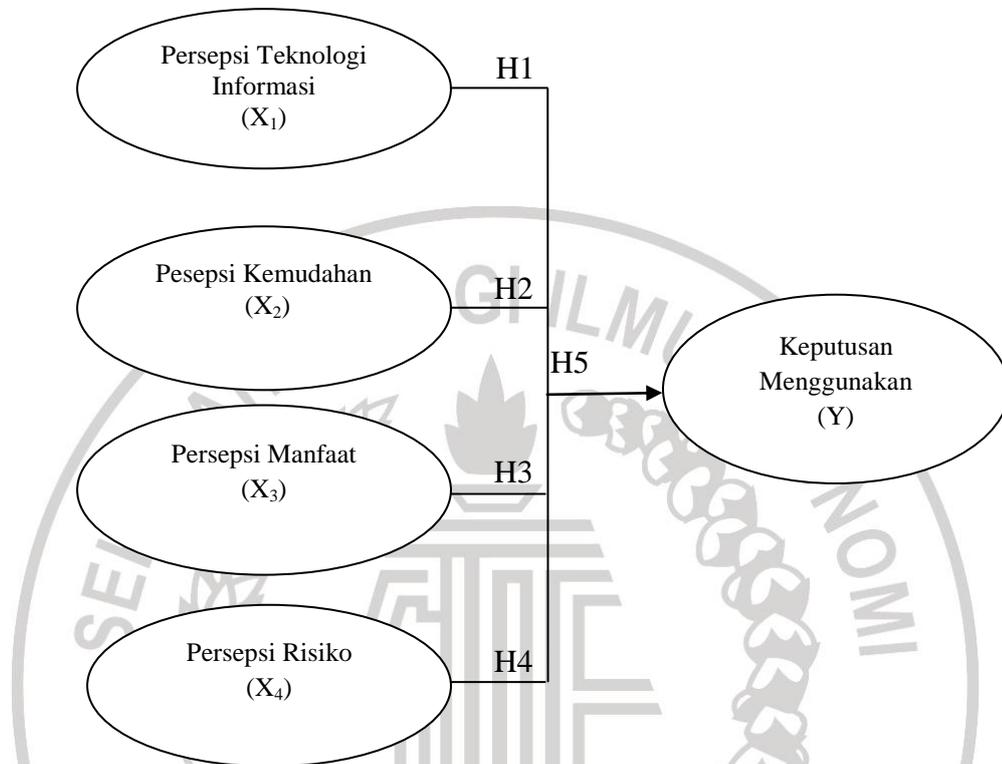
#### **2.2.10 Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan *Internet Banking***

Menurut Fita Pertiwi, Vidya Vitta Adhivinna (2013: 425 ) mengidentifikasi persepsi risiko sebagai suatu hal dimana ketika risiko lebih mendominasi daripada kepercayaan, maka nasabah tidak tertarik menggunakan *internet banking* dan akan membuat bank mengeluarkan banyak biaya untuk membuka kantor cabang, ATM, dan lain-lain. Dan sebaliknya ketika risiko yang akan dialami semakin kecil maka semakin besar pula kepercayaan nasabah untuk menggunakan *Internet Banking* dan bank tidak merasa sia-sia mengeluarkan biaya yang besar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil riset menunjukkan bahwa adanya pengaruhnya yang positif antara persepsi risiko terhadap keputusan menggunakan (Khasawneh Mha, 2015: 19).

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda yang diolah dengan menggunakan program SPSS 16.0. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu keputusan nasabah dan faktor-faktor yang mempengaruhinya antara lain: Pengaruh persepsi teknologi informasi, persepsi kemudahan, persepsi

manfaat, dan persepsi risiko terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*.



Sumber : Diolah

Gambar 2.4  
KERANGKA PEMIKIRAN  
TRI UMMI ERNAWATI (2017)

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Persepsi teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* pada Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.

2. Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* pada Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.
3. Persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* pada Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.
4. Persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* pada Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.
5. Persepsi teknologi informasi, persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi risiko secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Rakyat Indonesia di Surabaya.

