

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Internet* sangat memudahkan untuk mengakses layanan-layanan yang ada didalam situs perbankan. Salah satunya adalah *internet banking* yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Perkembangan teknologi *internet* ini di adopsi oleh industry perbankan untuk mengembangkan pelayanan. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta.

Amerika Serikat adalah Negara yang pertama kali memperkenalkan dan mempromosikan *internet banking* pada pertengahan tahun 1990-an dimana tujuan lembaga keuangan Amerika Serikat disini untuk mengembangkan teknologi didalam perbankan yang lebih baik (Chan dan Lu 2004 :21). Dalam Sri Maharsi 2007). Teori (Tampubolon 2004) menjelaskan *internet banking* adalah pelayanan bank yang bertujuan agar nasabah dapat memperoleh informasi, melakukan transaksi serta komunikasi dalam perbankan melalui jaringan internet.

*Internet banking* di kenalkan sekitar tahun 2000, dari tahun ke tahun terus memperbarui baik dari sistemnya maupun produk-produk yang terdapat dalam *internet banking* itu sendiri. Sebelum dikenalkan *internet banking* kepada masyarakat luas nasabah masih bersusah payah antri hanya untuk mentransfer uangnya. Namun setelah *internet banking* sudah dikenalkan nasabah tidak perlu

lagi bersusah payah datang ke teller hanya untuk mentransfer maupun untuk melihat saldo yang ada pada tabungan.

Saat ini bank swasta maupun bank pemerintah telah menyelenggarakan *internet banking* seperti bank BCA, BII, bank Universal, Bank CIMB Niaga, Bank Mandiri dan Citibank. *Internet banking* pada bank-bank tersebut sudah pada tahapan transaksional (sekedar *website*), bukan lagi informasional sebagaimana dimiliki oleh hampir seluruh bank. Dimasa yang akan datang terkait dengan penggunaan *internet banking* karena semakin banyaknya pendatang baru sebagai pesaing di dunia perbankan diperkirakan akan semakin banyak bank yang akan menyelenggarakan jasa pelayanan *internet banking* di Indonesia. Terdapat *survey top brand* yang merupakan salah satu tolak ukur untuk mengukur kinerja suatu merk yang ada di Indonesia. *Brand index* dihitung menggunakan tiga parameter, yaitu merk yang paling mudah diingat, merk yang terakhir dibeli, dan merk yang sudah dipilih pada masa yang akan datang. Pada kategori terdapat empat konvensional yang berhasil masuk dalam nominasi *Top index 2015*.

Tabel 1.1

**BANK PEMENANG TOP BRAND AWARD KATEGORI INTERNET BANKING**

Merk	TBI	TOP
<i>Klik BCA</i>	60.2%	TOP
<i>Internet banking mandiri</i>	16.9%	TOP
<i>BNI internet banking</i>	11.5%	TOP
<i>BRI internet banking</i>	8.5%	TOP

Sumber : [http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index\\_2015](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015), di olah

Bank Central Asia (BCA) merupakan salah satu bank komersial di Indonesia yang mengimplementasikan pengguna sistem *internet banking* pada layanan jasa perbankan dan menjadi *marker leader* pada pasar *internet*

*banking*. Berdasarkan pada table 1.1, dari 100 persen pengguna *internet banking*. KlikBCA disini menduduki peringkat pertama dengan total sebesar 60,2 persen. Posisi kedua diduduki oleh *internet banking* mandiri dengan total 16,9 persen. Posisi ketiga diduduki oleh BNI *internet banking* dengan total 11,5 persen. Lalu yang terakhir diduduki oleh BRI *internet banking* dengan total 8,5 persen. Hal ini menunjukkan banyaknya nasabah BCA yang sudah menggunakan *internet banking* karena kepercayaan nasabah yang tinggi terhadap bank BCA.

Kemudahan menggunakan dari layanan *internet banking* juga berpengaruh terhadap pengguna *internet banking* yaitu memudahkan nasabah mengelola akun setiap saat dari tempat manapun dengan biaya yang minimum, serta memberikan keringanan kepada pelanggan dari segi harga dan kemudahan (Widyarini dan Putro , 2008).

Pengaruh terhadap manfaat nasabah dalam menggunakan *internet banking* ini dapat dijelaskan dengan menggunakan TAM ( *Technology Acceptance Model*) yang mempunyai 2 faktor yaitu faktor pertama yang dapat mempengaruhi penerimaan penggunaan terhadap teknologi dan kedua, faktor yang dapat mempengaruhi kemudahan dalam menggunakan teknologi(Landry Et. Al. 2006). Sedangkan MarvineHamner Et Al (2008) juga berpendapat manfaat untuk *perceive personal utility* yaitu manfaat terhadap diri sendiri sedangkan *perceive usefulness* lebih kepada organisasi, persepsi atas kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) lebih kepada suatu tingkatan dimana seseorang berkeyakinan bahwa pengguna untuk mengoperasikan sistem tersebut tidak akan mengalami kesulitan.

Pengaruh keamanan terhadap nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Dapat dijelaskan bahwa keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi *internet banking* dari ancaman penyalahgunaan rekening nasabah. Dikarenakan banyaknya kejahatan yang terdiri dalam *internet banking* yaitu potensi risiko kegagalan sistem atau *cybercrime* seperti terjadinya pencurian identitas, pengambilan data nasabah yang dilakukan orang-orang yang tidak bertanggung jawab, adanya kerusakan file pada data. Nasabah harus mempertimbangkan faktor keamanan dalam menjamin dana serta data nasabah itu sendiri. Dari banyaknya berbagai kasus penipuan yang terjadi ketika melakukan transaksi *internet banking* membuat nasabah enggan untuk menggunakannya. Oleh karena itu pihak bank harus memberikan layanan sistem yang baik sehingga memberikan rasa aman bagi pengguna *internet banking* (Mahardika dan Basuki, 2011 : 147).

Menurut Andretha SE Langelo hasil menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara manfaat dirasakan, dirasakan kemudahan penggunaan dan dianggap risiko terhadap adopsi *internet banking*. Ini berarti bank harus meningkatkan kinerja pelayanan *internet banking* agar lebih memberikan manfaat bagi pengguna dan meningkatkan keamanan transaksi melalui layanan *internet banking* untuk meningkatkan adopsi layanan *internet banking* oleh karena itu penelitian direkomendasikan ke bank untuk lebih memahami kebutuhan pelanggan mereka dalam rangka untuk memberikan layanan yang lebih efektif.

Hasil penelitian Hussen Ahmad Alwan & Abdelhalim Issa Al-Zu'bi bahwa variabel privasi yang dirasakan, keamanan, persepsi kemudahan

penggunaan, kualitas layanan, kepercayaan pelanggan memiliki hubungan positif signifikan terhadap variabel terikat adopsi *internet banking*, umpan balik memiliki hubungan negatif terhadap adopsi *internet banking*.

Banyak nasabah Bank Central Asia yang merasa dirugikan dalam menggunakan layanan *internet banking* seperti pencurian uang. Bank Central Asia siap menanggung kerugian nasabah yang merasa dirugikan hal ini disebabkan oleh kegagalan sistem layanan *internet* oleh BCA. Belum lama ini beberapa nasabah BCA menjadi korban pencurian secara online. Kasus ini terjadi karena perangkat PC yang digunakan para korban secara tidak sadar telah terinfeksi virus atau malware yang meminta angka token dengan alasan sinkronisasi. Sinkronisasi ini sebetulnya tidak pernah dilakukan oleh sistem BCA. Untuk mengatasi masalah tersebut BCA menerapkan sistem keamanan yang lebih ketat guna memitigasi terulang kasus tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kemudahan, Manfaat Dan Keamanan Terhadap Nasabah Adopsi *Internet banking* Bank Central Asia Di Surabaya**”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan maka permasalahan yang di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kemudahan menggunakan *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* pada BCA di Surabaya ?
2. Apakah Manfaat menggunakan *internet banking* mempunyai pengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* pada BCA di Surabaya ?

3. Apakah keamanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* pada BCA di Surabaya ?
4. Apakah kemudahan, manfaat dan keamanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking* di Surabaya ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengaruh kemudahan terhadap adopsi *internet banking*
2. Menganalisis pengaruh manfaat terhadap adopsi *internet banking*
3. Menganalisis pengaruh keamanan terhadap adopsi *internet banking*
4. Menganalisis pengaruh kemudahan, manfaat dan keamanan terhadap adopsi *internet banking*

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kebeberapa pihak yang ikut terkait dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi Bank

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi bank untuk memberikan informasi pengaruh manfaat kemudahan dan keamanan dalam menggunakan *internet banking* dan strategi bank untuk menarik nasabah lebih banyak lagi.

## 2. Bagi STIE PERBANAS

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambah perbendaharaan koleksi perpustakaan dan sebagai bahan perbandingan atau bahan acuan bagi semua mahasiswa sebagai bahan penelitian selanjutnya.

## 3. Bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan yang berkaitan dengan teori-teori dan informasi mengenai layanan *internet banking*.

### 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab yang saling berurutan :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada BAB I ini akan menjelaskan tentang latar belakang dari penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada BAB II disini menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada BAB III ini menjelaskan tentang rancangan dari penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengambilan data, serta yang terakhir yaitu teknik analisis data.

#### **BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Pada BAB IV ini menjelaskan tentang gambaran umum subjek penelitian dan analisis data meliputi analisis deskriptif dan analisis statistik serta pembahasan dari analisis data yang dilakukan

#### **BAB V PENUTUP**

Pada BAB V ini menjelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran yang dibuat dari hasil analisis data yang telah dilakukan

