

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Terdapat dua penelitian terdahulu tentang *internet banking* yang diamati dan dijadikan rujukan dalam penelitian ini. Berikut ini akan diuraikan beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini:

##### 2.1.1 Andretha S.E. Langelo (2013)

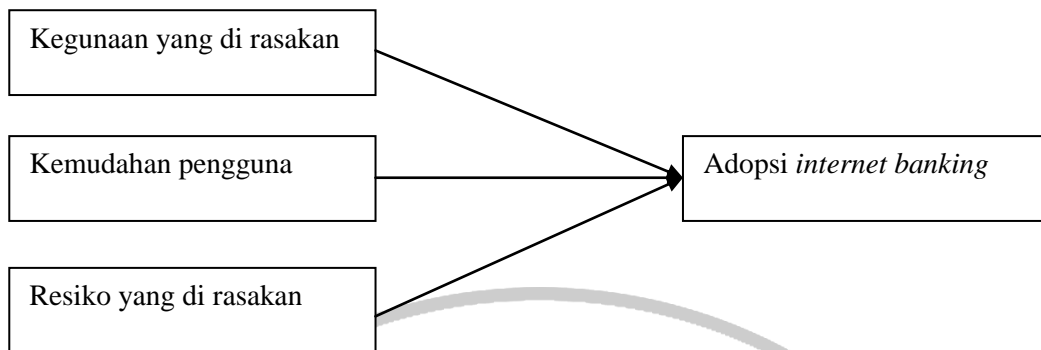
Penelitian sebelumnya berkaitan dengan penelitian ini di antara lain yang dilakukan oleh Andretha SELangelo dengan judul “*perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk impact to lecturers’ internet banking adoption*”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara manfaat yang dirasakan, persepsi kemudahan penggunaan, risiko yang dirasakan pada adopsi *internet banking* terutama untuk nasabah. Penelitian ini merupakan kuantitatif yang menggunakan jenis kasual penelitian. Analisis data dengan menggunakan metode sampling incidental dan analisis regresi linier. Hasil menunjukkan terdapat pengaruh positif signifikan antara manfaat dirasakan, dirasakan kemudahan penggunaan dan dianggap risiko terhadap adopsi *internet banking*. Ini berarti bank hanya meningkatkan kinerja pelayanan *internet banking* agar lebih memberikan manfaat bagi pengguna dan meningkatkan keamanan transaksi melalui layanan *internet banking* dan 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.

Metode penelitian ini menggunakan kausal penelitian dimana tujuan penelitian ini untuk menganalisis variabel bebas yang di antaranya itu variabel independen yang *perceived usefulness*, *perceived* kemudahan penggunaan dan *risiko perceived* dan variabel dependen yaitu adopsi *internet banking*. Sedangkan penelitian sekarang ini untuk menganalisis kemudahan, manfaat dan keamanan dalam pengguna *internet banking*. Dalam hal ini terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini. Penelitian saat ini mengambil variabel yang sama dengan penelitian sekarang yaitu kemudahan. Adapun Persamaan lainnya yaitu sama-sama menggunakan teknis analisis regresi.

Perbedaan dari peneliti yaitu objek penelitian yang sebelumnya objek penelitian adalah adopsi *internet banking* di Manado. Sedangkan pada penelitian kali ini objeknya pada penggunaan *internet banking* dilakukan di Surabaya. Perbedaan lainnya ada pada jumlah responden yang digunakan peneliti terdahulu menggunakan 80 responden sedangkan responden yang sekarang menggunakan 109 responden.



Sumber : Andretha SE Langelo (2013)

Gambar 2.1

#### KERANGKA PEMIKIRAN

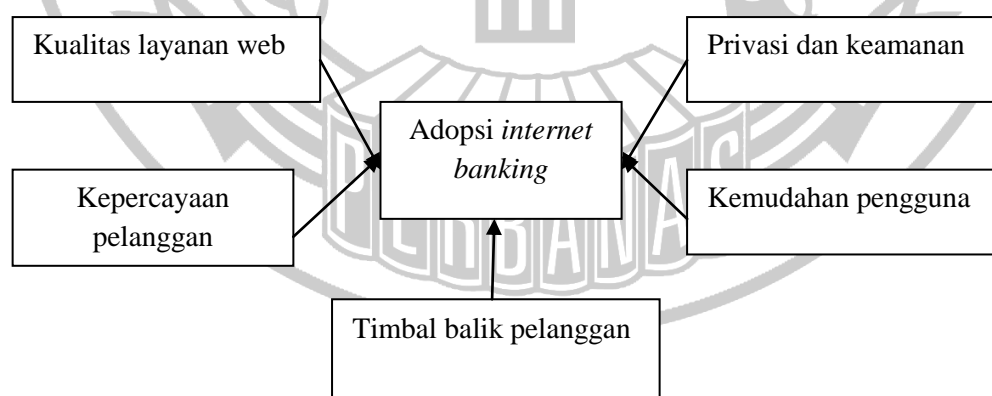
##### 2.1.2 Hussein Ahmad Alwan&AbdelhalimIssa Al-Zu'bi (2016)

Penelitian sebelumnya berkaitan dengan penelitian ini di antara yang di lakukan oleh Hussein dan Issa dengan judul *Penelitian "Determinants Of Internet banking Adoption Among Costumers Of Commercial Banks; AnEmpirical Study In The Jordanian Banking Sector"* ( 2016).

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki adopsi *internet banking* oleh nasabah bank komersial Yordania dan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan, persepsi kemudahan, kualitas layanan, kepercayaan pelanggan dan umpan balik pelanggan memiliki dampak yang signifikan pada adopsi *internet banking*. Penelitian tersebut dilakukan terhadap 476 nasabah yang memiliki rekening ditiga belas bank komersial lokal yang menggunakan *internet banking* di yordania. Kuesioner digunakan untuk menjaring data primer. Rotasi analisis varimax faktor digunakan untuk menentukan dimensi penelitian. Sedangkan regresi sederhana digunakan untuk memenuhi pengaruh relative

privasi yang dirasakan dan keamanan, persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan pelanggan, dan umpan balik pelanggan di *internet banking*. Hasil dari penelitian ini adalah variabel privasi yang dirasakan, keamanan, persepsi kemudahan penggunaan, kualitas layanan, kepercayaan pelanggan memiliki hubungan positif signifikan terhadap variabel terikat adopsi *internet banking*, umpan balik pelanggan memiliki hubungan negatif terhadap adopsi *internet banking*.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini. Penelitian saat ini mengambil satu variabel yang sama dengan penelitian terdahulu yaitu keamanan. Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu objek penelitiannya pengguna internet banking di Yordania sedangkan penelitian sekarang yaitu objek penelitiannya adopsi *internet banking* di Surabaya. Perbedaan lain yaitu penelitian terdahulu menggunakan 476 responden sedangkan penelitian yang akan datang menggunakan 109 responden.



Sumber : Hussen Ahmad Alwan&Abdelhalim Issa Al-Zu'bi (2016)

Gambar 2.2

#### KARANGKA PEMIKIRAN

### 2.1.3 RizkyJanuarsyah, Kertahadi&Riyadi (2015)

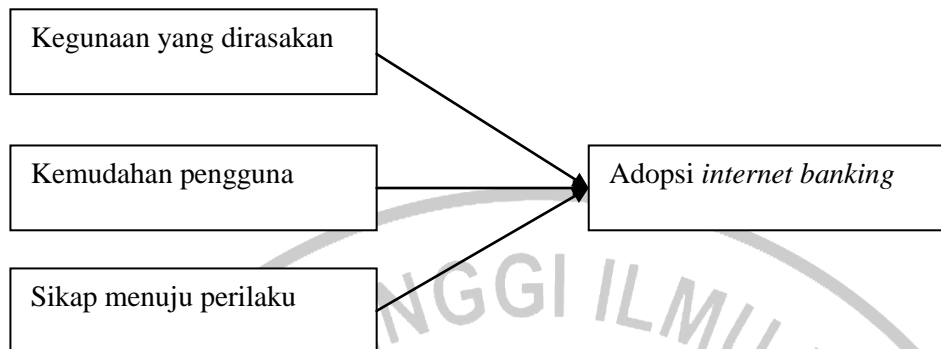
Penelitian sebelumnya berkaitan dengan penelitian ini diantara lain yang dilakukan oleh RizkyJanuarsyah, Kertahadi&Riyadi dengan judul “*The Influence Of Perceived Ease Of Use Perceived Usefulness And Attitude Toward Behavior On The Intention To Use OfInternet banking*”.

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan kegunaan dan sikap pengguna dalam penggunaan *internet banking*. Penelitian ini ditunjukkan untuk pelanggan yang menggunakan *internet banking* dalam kegiatan perbankan, diklasifikasikan dalam beberapa kategori termasuk usia dan jenis kelamin. Penelitian ini didasarkan pada dua teori yaitu, *Theory Reasoned Action* (TRA) Dan *Technology Acceptance Modal* (TAM).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan pendekatan kuesioner untuk memperoleh data. Penelitian dilakukan secara intensif dan memadai untuk institusi atau gejala. Dalam penelitian ini dilakukan survei penelitian yang secara umum bertujuan untuk menjelaskan pengaruh satu variabel ke variabel lainnya. Dalam hal ini terdapat persamaan antar penelitian dahulu dan penelitian sekarang yang mengambil satu variabel yang sama yaitu kemudahan dalam menggunakan *internet banking*. Adapun persamaan lainnya sama menggunakan analisis data regresi.

Perbedaan antara peneliti yaitu objek penelitian sebelumnya adalah adopsi *internet banking* di Malang. Sedangkan pada penelitian saat ini objek pada penggunaan *internet banking* dilakukan di Surabaya. Perbedaan lainnya juga terdapat pada jumlah responden yang digunakan oleh peneliti terdahulu

menggunakan 94 responden sedangkan peneliti yang sekarang menggunakan 109 responden.



Sumber : Rizky Januarsyah, Kertahadi&Riyadi (2015)

Gambar 2.3

### KARANGKA PEMIKIRAN

Tabel 2.1

### PERSAMAAN DAN PERBEDAAN PENELITIAN TERDAHULU DENGAN PENELITIAN SEKARANG

Uraian	Andretha SE Langelo	Hussein alwan&AbdelhalimIssa Al-Zu'bi	Ahmad RizkyJanuarsyah, Kertahadi&Riyadi	Penelitian Saat ini Putri syntia (2017)
Variabel Bebas	-Kegunaan yang dirasakan -Kemudahan pengguna -Resikoyang dirasakan	-Kualitas layanan web -Kepercayaan pelanggan -Timbal balik pelanggan -Privasi dan keamanan -Persepsi kemudahan penggunaan	-Kegunaan yang dirasakan -Kemudahan pengguna -Sikap menuju prilaku	-Manfaat -Kemudahan -Keamanan
Variabel Terikat	<i>internet banking adoption</i>	<i>Internet banking adoption</i>	<i>Internet banking adoption</i>	<i>Adopsi internet banking</i>
Sampel	80 nasabah pengguna <i>internet banking</i>	476 pelanggan menggunakan <i>internet banking</i>	94 nasabah menggunakan <i>internet banking</i>	79 nasabah adopsi <i>internet banking</i>
Teknik Sampling	<i>Purposive Sampling</i>	<i>Purposive Sampling</i>	<i>Purposive Sampling</i>	<i>Purposive Sampling</i>
Teknik Analisi data	<i>Regresi linier</i>	<i>Regresi linier</i>	<i>Regresi linier</i>	<i>Regresi linier</i>

Hasil Penelitian	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi risiko yang dirasakan, <i>internet banking adopsi</i>	Penentu <i>adopsi internet banking</i> antara pelanggan bank umum : sebuah studi empiris di yordania perbankan sector	Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, resepsi kegunaan dan sikap terhadap perilaku pada niat untuk menggunakan <i>internet banking</i>	Kemudahan perpengaruh positif signifikan terhadap adopsi <i>internet banking</i> , manfaat berpengaruh positif tidak signifikan terhadap adopsi <i>internet banking</i> , dan keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi <i>internet banking</i>
------------------	---	---	--	---

Sumber: Andretha S.E. Langelo (2013), Hussein Ahmad Alwan&AbdelhaliIssa Al-zu'bi (2016), RizkyJanuarsyah, Kertahadi&Riyadi (2015).

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 *Internet banking*

Layanan *internet banking* memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan melalui media jaringan komputer global yaitu *internet*. Bank biasanya menyediakan *websitetertentu* yang dapat digunakan untuk mengakses informasi tertentu mengenai bank yang bersangkutan tanpa bisa digunakan untuk melakukan transaksi *internet banking*.

Pengertian *internet banking* itu sendiri lebih ditekankan ke aspek distribusi layanan perbankan yang bisa diakses dari jauh, terutama melalui koneksi *internet*. Penerapan teknologi informasi di dunia perbankan bertujuan untuk kecepatan dan ketepatan pengolahan dengan penyediaan informasi, serta meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Menurut bank Indonesia, *internet banking* merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi melalui komunikasi serta melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet*.

### **2.2.2 Adopsi *internet banking***

Menurut TatikSuryani (2013 : 241) pandangan tradisional tentang proses adopsi *internet banking* mempunyai tahapan (*awareness, internet evaluation, trial adoption*) yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Tahap *awareness* yaitu dalam tahap ini konsumen mengetahui terdapat ide-ide yang baru namun informasi yang didapatkan sangat terbatas.
2. Tahap *internet* yaitu dalam tahap ini konsumen mulai berminat terhadap inovasi serta mulai mencari informasi lebih banyak.
3. Tahap *evaluation* yaitu dalam tahap ini konsumen menilai produk baru berdasarkan informasi yang didapatkan serta mencoba menghubungkan dengan kondisinya (kebutuhan dan harapannya) sebelum memutuskan untuk mencobanya.
4. Tahap *trial* (percobaan) yaitu dalam tahap ini konsumen menggunakan ataupun mencoba inovasi produk baru guna memastikan ide-ide yang ada dalam skala kecil untuk menentukan kegunaan apa yang sesuai dengan dirinya.
5. Tahap *adoption* (penerimaan) yaitu dalam tahap ini berdasarkan evaluasinya konsumen selama mencoba produk serta merasakan hasilnya akan memutuskan menggunakan produk apabila bertanya produk baru dinilai sesuai dengan kegunaan dan harapan konsumen.



Menurut Chrong-Shyounngong Yi Luen Lin indikator dari adopsi adalah sebagai berikut:

- a. Saya berniat menggunakan *internet banking*
- b. Saya berniat akan menggunakan *internet banking* jika tidak menyita waktu
- c. Saya yakin akan menggunakan *internet banking* dimasa depan
- d. Saya berniat akan menggunakan *internet banking* jika tidak mengeluarkan biaya

### 2.2.3 Kemudahan

Kemudahan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Atas dasar definisi tersebut kemudahan penggunaan *internet banking* kemudahan dalam memahami transaksi melalui media *internet banking*. Menurut Widjana (2010:33) kemudahan berarti keyakinan individu bahwa menggunakan sistem informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Kemudahan dari *internet banking* diukur berdasarkan mudah di pelajari, mudah dimengerti mudah dalam bertransaksi dan mudah digunakan. Dalam *internet banking* jasa pelayanan yang diberikan suatu bank akan dipersepsikan mudah, maka nasabah akan terdorong untuk selalu menggunakan *internet banking*. Menurut Ali Nasir et al indikator adalah sebagai berikut

1. Informasi layanan *internet banking* sangat mudah dan jelas
2. *Internet banking* mudah dimengerti
3. Kemudahan layanan *internet banking*
4. Kecepatan dalam bertransaksi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kemudahan. Faktor yang pertama berfokus pada teknologi tersebut. Contohnya pengalaman pengguna terhadap pengguna teknologi yang sejenis. Faktor kedua adalah reputasi akan teknologi tersebut. Faktor ketiga yang mempengaruhi kemudahan adalah tersedianya mekanisme yang percaya akan membuat pengguna merasa nyaman dan percaya bahwa terdapat mekanisme pendukung yang handal jika terjadi kesulitan dalam menggunakan teknologi maka mendorong persepsi pengguna ke arah yang lebih positif.

#### **2.2.4 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 efektifitas pemanfaatan layanan perbankan, memudahkan transaksi perbankan, memudahkan dalam mendapatkan layanan perbankan yang lebih cepat dan meningkatkan kinerja dalam memanfaatkan layanan perbankan. Menurut Perkins dan Annan (2013 : 11) mendefinisikan manfaat dari pengguna *internet banking* dapat meningkatkan kinerja bagi orang yang menggunakannya. Manfaat dalam *internet banking* merupakan manfaat yang diperoleh penggunaannya. Bank harus bisa mengidentifikasi jenis fitur yang dapat bermanfaat bagi pengguna atau

harapan nasabah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Karena tingkat manfaat *internet banking* mempengaruhi sikap nasabah terhadap suatu sistem. Indikator menurut Perkins dan Annan adalah sebagai berikut :

1. Layanan *internet banking* sangat lengkap dan sesuai kebutuhan nasabah
2. *Internet banking* membantu komunikasi dalam bank sangat mudah
3. *Internet banking* meningkatkan kinerja layanan perbankan
4. *Internet banking* secara keseluruhan sangat bermanfaat

Kebermanfaatan adalah suatu konstrukstur kepercayaan seseorang menggunakan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja (Panggih, 2014 : 2) dengan demikian dapat diartikan bahwa pemanfaat dari pengguna internet banking dapat meningkatkan kinerja seseorang. Dalam internet banking, kebermanfaatan merupakan sesuatu manfaat yang diperoleh atau diharapkan oleh para nasabah dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

### **2.2.5 Keamanan**

Keamanan merupakan manajemen pengelola keamanan yang bertujuan untuk mencegah, mengatasi dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal. Seperti halnya *internet banking* yang harus dipertimbangkan keamanannya karena dapat mempengaruhi pengguna nasabah *internet banking*. Menurut Mahardhika dan Basuki (2011 : 147) keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi *internet banking* dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah.

Menurut Yousafzai (2007:7) dalam konteks *internet banking*, ancaman keamanan adalah serangan atau penyalahgunaan baik melalui jaringan transaksi

dan transmisi data melalui akses yang tidak sah kerekening dengan cara otentikasi palsu. Dapat di jelaskan bahwa keamanan dalam menggunakan *internet banking* adalah terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi melalui *internet banking*. Menurut Rangsang dan Titida (2014 : 595) indikator adalah sebagai berikut:

1. Keamanan data pribadi dan transaksi nasabah
2. Layanan *internet banking* sangat aman dan akurat
3. Keamanan dalam menggunakan *internet banking*
4. Tidak ada masalah dalam menggunakan *internet banking*

#### **2.2.6 Technology Acceptance Modal (TAM)**

Salah satu model dalam penelitian telah dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi computer yaitu *technology acceptance mode* (TAM). Teori psikologis menyatakan bahwa perilaku pengguna komputer berlandaskan pada kepercayaan, sikap, keinginan, dan hubungan perilaku pengguna.

Tujuan model ini menjelaskan faktor-faktor dari pelaku terhadap penerima penggunaan teknologi yaitu sikap dari setiap perilaku pengguna dengan dua variable yaitu kemudahan pengguna dan kemanfaatan.

Kedua variable ini menjelaskan bahwa pengguna teknologi di pengaruhi oleh kemudahan dan kemanfaatan penggunaan. Menurut Stevanus Wisnu Wijaya (2010) menyatakan bahwa persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi dapat di ukur dari beberapa faktor yaitu:

1. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas pengguna.
2. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna.
3. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang di lakukan pengguna.

Menurut Stevanus faktor-faktor di atas mempunyai persepsi pengguna terhadap teknologi pada umumnya teknologi mempunyai persepsi positif terhadap teknologi yang di sediakan, sedangkan persepsi negatif akan muncul sebagai dampak dari pengguna teknologi tersebut. Artinya bahwa persepsi negatif terjadi saat pengguna pernah mempunyai pengalaman buruk atau sudah mencoba teknologi tersebut. Maka akan muncul persepsi negatif dan faktor ini biasanya berkaitan dengan faktor kedua dari TAM yaitu persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi. Persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi juga di pengaruhi oleh beberapa faktor. Yaitu faktor pertama fokus kepada teknologi itu sendiri misalnya pengalaman pengguna terhadap pengguna teknologi baru yang disediakan, begitu pula sebaliknya. Faktor yang kedua adalah reputasi teknologi tersebut yang di peroleh oleh pengguna. Reputasi yang baik yang akan di dengar oleh pengguna yang akan memperkuat kepercayaan dan kemudahan pengguna teknologi dan begitu sebaliknya. Jika reputasi yang tidak baik yang didengar oleh pengguna maka dampaknya akan memperlemah keyakinan pengguna akan kemudahan pengguna teknologi tersebut. Faktor ketiga yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi adalah adanya mekanisme support yang handal, jika mekanisme supportnya terpercaya pengaruh

terhadap pengguna teknologi akan berdampak positif dalam arti ketika pengguna mendapatkan kesulitan menggunakan teknologi maka pengguna tidak akan merasakan khawatir atau takut karena pengguna yakin dan percaya terhadap mekanisme support yang handal, begitu juga sebaliknya ketika mekanisme supportnya tidak terpercaya maka ketika pengguna mengalami kesulitan maka akan berdampak negatif.

### **2.3 Hubungan Antar Variabel**

Berdasarkan landasan teori mengenai kemudahan, manfaat dan keamanan maka variabel tersebut mempunyai pengaruh terhadap pengguna *internet banking*.

#### **2.3.1 Pengaruh kemudahan terhadap adopsi *internet banking***

Kemudahan dapat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dipahami dengan mudah. Kemudahan dalam adopsi *internet banking* berarti kemudahan dalam bertransaksi melalui *internet banking*. 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 di pelajari (Mahardhika, 2010 : 169). Kemudahan mempengaruhi secara positif pada penggunaan dengan dasar pemikiran bahwa semakin tinggi kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan suatu sistem akan mempertinggi minat penerimaan sistem itu sendiri. Dikatakan bahwa suatu sistem itu mudah, jika seseorang tidak akan mengalami kendala ataupun mengalami kesulitan dalam menggunakan

teknologi tersebut. Kemudahan mempengaruhi pengguna nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Sehingga dapat dikatakan bahwa kemudahan secara tidak langsung juga mempengaruhi pengguna untuk menggunakan *internet banking*.

Kemudahan pengguna mempengaruhi secara positif pada pengguna *internet banking* dengan dasar pemikiran bahwa semakin tinggi kemudahan yang di rasakan dalam pengguna suatu sistem akan mempertinggi minat penerimaan sistem itu sendiri. Dapat dikatakan bahwa sistem itu mudah, jika seseorang tidak akan mengalami kendala apapun atau kesulitan dalam menggunakan teknologi tersebut. Kemudahan penggunaan mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Sehingga dapat dikatakan bahwa kemudahan menggunakan secara tidak langsung juga mempengaruhi pengguna dalam *internet banking*.

### **2.3.2 Pengaruh manfaat terhadap adopsi *internet banking***

Teknologi dikatakan bermanfaat bagi nasabah apabila nasabah tersebut memutuskan untuk menggunakannya karena dirasakan bahwa teknologi akan mempermudah menyelesaikan pekerjaannya. Pernyataan tersebut dibuktikan oleh peneliti- peneliti sebelumnya yang menyebutkan bahwa manfaat mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap pengguna sistem informasi serta merupakan konstruyang paling berpengaruh terhadap sikap, minat dan perilaku dalam menggunakan teknologi dibandingkan konstruk yang lainnya (Jogiyanto, 2007 : 114). Menurut Darwis (2008 : 14) Manfaat dapat didefinisikan sebagai suatu

tingkatan dimana seseorang percaya bahwa ketika menggunakan suatu teknologi, maka akan meningkatkan kinerja dalam bekerja.

Manfaat dalam penggunaan *internet banking* mempunyai pengaruh yang positif signifikan antara manfaat yang dirasakan terhadap adopsi *internet banking*. Jadi bank harus meningkatkan kinerja pelayanan *internet banking* agar lebih memberikan manfaat bagi pengguna *internet banking*.

### **2.3.3 Pengaruh keamanan terhadap adopsi *internet banking***

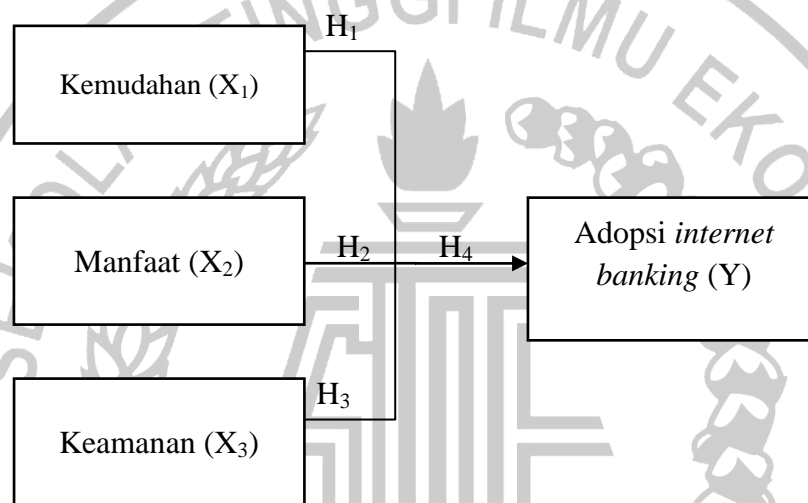
Keamanan merupakan suatu pendapat pengguna mengenai sejauh mana teknologi dapat mencegah, mengatasi dan melindungi berbagai informasi pribadi dari resiko yang mungkin dapat terjadi. Keamanan akan mempengaruhi penggunaan *internet banking* karena terjaminnya *internet banking* tersebut. Penggunaan sistem informasi akan aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan risiko pencurian akan rendah. Semakin nasabah merasa aman dalam menggunakan *internet banking*, maka nasabah akan tertarik untuk mengadopsi *internet banking* tersebut. Sementara itu, bank harus melakukan upaya terus menerus untuk membuat kebijakan dalam mengembangkan praktik-praktik yang lebih efektif untuk menangani pelanggaran keamanan dalam penggunaan *internet banking*.

Keamanan pengguna mempengaruhi secara positif pada pengguna *internet banking*. Karena terjaminnya *internet banking* tersebut. Pengguna sistem informasi akan merasa aman karena risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan risiko pada pencurian sangat rendah. Semakin nasabah merasa aman dengan *internet banking* maka akan berpengaruh semakin sering layanan *internet banking* digunakan oleh nasabah



## 2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini didasarkan pada perpaduan model yang pernah di ajukan oleh peneliti sebelumnya, maka dapat di kembangkan suatu kerangka pemikiran teoritis yang dapat di lihat pada gambar berikut ini



Sumber :Andretha (2013),Hussen Ahmad (2016), Rizky (2015)

**Gambar 2.4**  
**KARANGKA PEMIKIRAN**

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pemikiran penelitian di atas maka hipotesis dari rumusan masalah yang diteliti adalah:

1. H1 : Kemudahan dalam menggunakan *internet banking* berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking*
2. H2 : Manfaat dalam menggunakan *internet banking* berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking*

3. H3 : keamanan menggunakan *internet banking* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap adopsi *internet banking*.
4. H4 : kemudahan, manfaat dan keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi *internet banking*.

