

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

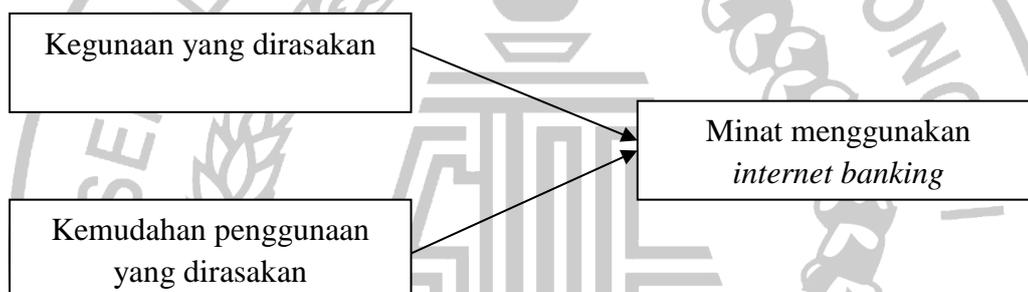
2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menjelaskan mengenai penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, merujuk pada teori-teori dan variabel yang telah diteliti oleh peneliti terdahulu dan digunakan sebagai acuan pada penelitian sekarang :

2.1.1 Mansour Naser Alraja, Badreldin F. Salim, Mohammad Ahmar Uddin, Mohammad Yousoof (2016)

Penelitian yang berkaitan dengan penelitian berikut adalah yang dilakukan oleh Mansour Naser Alraja, Badreldin F. Salim, Mohammad Ahmar Uddin, Mohammad Yousoof yang berjudul "*The Adoption of Internet Banking: Clients' Perspective in Oman*". Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat adopsi *internet banking* antar klien Bank Oman. Maka model penerimaan teknologi (TAM) digunakan untuk menguji pengaruh kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan pada niat klien untuk mengadopsi *internet banking* di kesultanan Oman. Untuk mencapai tujuan ini peneliti memberikan kuesioner panduan pengumpulan data untuk menguji niat klien mengadopsi *internet banking*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji regresi berganda. Temuan menunjukkan bahwa model TAM ditafsirkan 56,3% dari varians dalam niat klien untuk mengadopsi *internet banking*. Pengaruh kegunaan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap klien penerimaan *internet banking*.

Pada penelitian ini peneliti membagikan kuesioner sebanyak 273, namun hanya 267 data kuesioner yang valid untuk dianalisis. Kesamaan penelitian terdahulu dan peneliti sekarang memiliki variabel yang sama yaitu kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah bank. Namun yang membedakan peneliti terdahulu mengambil sampel nasabah Bank Oman sedangkan peneliti sekarang menggunakan nasabah Bank BCA di kota Surabaya. Berikut adalah kerangka pemikiran dari peneliti Mansour Naser Alraja, Badreldin F. Salim, Mohammad Ahmar Uddin, Mohammad Yousoof (2016) :



Sumber : Mansour Naser Alraja, *et, al.*, (2016)

Gambar 2.1
KERANGKA PEMIKIRAN

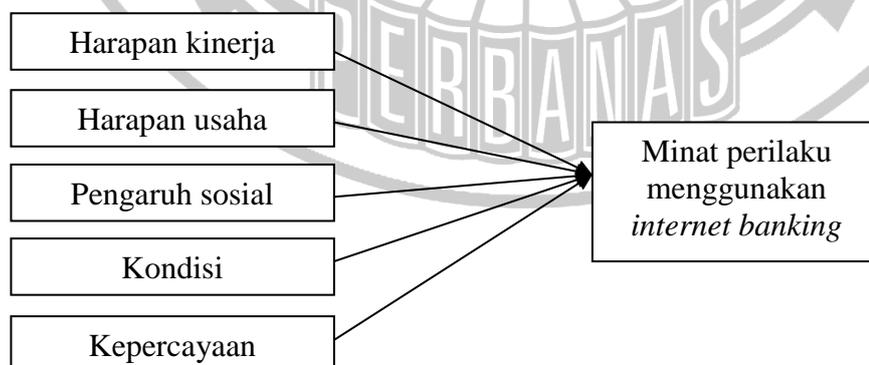
2.1.2 Mihna Zahir dan Behrooz Gharleghi (2015)

Penelitian kedua ini mengangkat judul “*Adoption of Internet Banking in Maldives, the Most Important Determinants*”. Pada penelitian kedua ini mengidentifikasi hubungan antara berbagai variabel yang dapat mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan *internet banking* seperti harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi, dan kepercayaan. Salah satu tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prediktor adopsi *internet banking* dan mengidentifikasi faktor-faktor. Tujuan lebih lanjut termasuk

untuk menyelidiki apakah variabel independen yaitu harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi dan kepercayaan mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan *internet banking*. Penelitian ini telah dilakukan di Maladewa dan akan fokus pada pengguna *internet banking* dari Bank Sentral Maladewa yaitu Bank of Maladewa. Sebanyak 150 responden dikumpulkan dengan menggunakan random sampling. Analisis regresi dan analisis korelasi juga dilakukan untuk menentukan hubungan antara semua variabel-variabel dan mandiri dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tiga variabel ditemukan memiliki kurang signifikansi terhadap variabel dependen dari niat perilaku untuk menggunakan *internet banking*. Ketiga variabel itu adalah harapan usaha, pengaruh sosial dan kepercayaan.

Dari penelitian terdahulu dan peneliti sekarang sama-sama menggunakan variabel kepercayaan. Kemudian sama menggunakan pengumpulan data kuesioner, yang membedakan peneliti terdahulu menggunakan 150 responden sedangkan peneliti sekarang hanya 110 responden.

Berikut kerangka pemikiran dari Mihna Zahir dan Behrooz Gharleghi (2015)



Sumber : Mihna Zahir dan Behrooz Gharleghi (2015)

Gambar 2.2
KERANGKA PEMIKIRAN

2.1.3 Perkins dan Annan (2013)

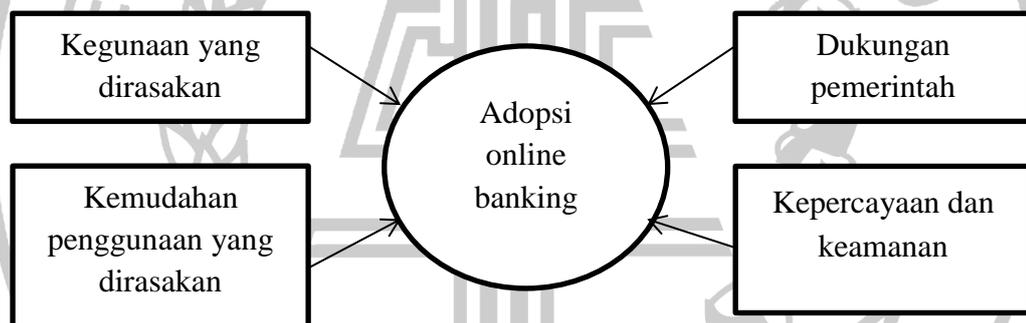
Pada penelitian ketiga ini dijadikan rujukan tambahan dengan judul “*Factors affecting the Adoption of Online Banking in Ghana: Implications for Bank Managers*”. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki apakah faktor-faktor seperti keamanan, kepercayaan, kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan mempengaruhi minat pengguna online perbankan di Ghana. Penelitian ini menggunakan pendekatan adaptif dan survei dikelola sendiri yang didasarkan pada model penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data di Ghana pada 2012 dari cabang-cabang regional kasus dalam penelitian ini yaitu : United Bank untuk Afrika Ghana (UBA), Ecobank Ghana dan Ghana Commercial Bank (GCB), mereka dipilih dari Ashanti Region dari Ghana. Data sekunder juga digunakan dalam penelitian ini yang diperoleh dari sumber-sumber termasuk laporan bank tahunan, artikel majalah, surat kabar lokal serta informasi dari situs resmi bank-bank yang menyentuh isu-isu tentang perbankan online dan informasi lain yang relevan dengan penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan Data kualitatif yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan dengan 3 Manajer Cabang dan 3 IT (*Information Technology*) Manajer dari 3 bank yang dipilih dalam penelitian ini dengan bantuan panduan wawancara. Disisi lain juga menggunakan data kuantitatif dengan pemberian seratus tiga puluh (130) kuesioner kepada pelanggan bank yang dipilih. Kuesioner diberikan kepada pelanggan yang berada di aula perbankan yang sedang menunggu untuk dilayani, dari seratus tiga puluh (130) kuesioner yang diberikan hanya seratus dua puluh (120) data yang valid untuk

digunakan penelitian, dengan memberikan tingkat respon tinggi 92%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan serta ekstensi dukungan pemerintah, kepercayaan dan keamanan semua berpengaruh signifikan terhadap minat pelanggan untuk menggunakan *online banking*.

Kesamaan dari penelitian ini dengan penelitian sekarang sama-sama menggunakan variabel kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan. Dalam pengambilan sampel juga menggunakan kuesioner dan menggunakan alat analisis SPSS.

Berikut kerangka pemikiran dari Perkins dan Annan (2013)



Sumber : Perkins dan Annan (2013)

Gambar 2.3
KERANGKA PEMIKIRAN

Adapun perbandingan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yaitu mempunyai variabel yang sama (kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan dan kepercayaan), lokasi yang berbeda penelitian sekarang berada di wilayah Surabaya, alat penelitiannya sama yaitu SPSS, instrument penelitian

menggunakan kuesioner, jumlah responden dan objek penelitiannya juga berbeda. Berikut tabel perbandingan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang.

Tabel 2.1
PERBANDINGAN PENELITIAN TERDAHULU DENGAN
PENELITIAN SEKARANG

Keterangan	Mansour Naser Alraja, <i>et, al.</i> , (2016)	Mihna Zahir dan Behrooz Gharleghi (2015)	Perkins dan Annan (2013)	Claudia Laveda Margono (2017)
Variabel Terikat	Minat Menggunakan <i>Internet Banking</i>	Minat Menggunakan <i>Internet Banking</i>	Minat Menggunakan <i>Online Banking</i>	Minat Menggunakan <i>Internet Banking</i>
Variabel Bebas	Kegunaan Yang Dirasakan, Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan	Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi Memfasilitasi, Kepercayaan	Kegunaan Yang Dirasakan, Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan, Dukungan Pemerintah, Kepercayaan Dan Keamanan	Kegunaan Yang Dirasakan, Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan, Kepercayaan
Teknik Analisis	<i>Multiple Regression Analysis</i>	<i>Regression Analysis and Correlation Analysis</i>	<i>Multiple Regression Analysis</i>	<i>Multiple Regression Analysis</i>
Instrument Penelitian	Kuesioner	Kuesioner	Wawancara dan Kuesioner	Kuesioner
Jumlah Responden	273	150	130	110
Objek Penelitian	Nasabah Bank Oman	Nasabah Bank of Maladewa	Manager dan nasabah United Bank untuk Afrika Ghana (UBA), Ecobank Ghana dan Ghana Commercial Bank (GCB)	Nasabah Bank BCA
Lokasi	Oman	Maladewa	Ghana	Surabaya
Hasil	Kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan memiliki signifikan positif terhadap minat menggunakan	Harapan usaha, kondisi fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap minat menggunakan <i>internet banking</i> . Sedangkan harapan kinerja,	Kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan serta ekstensi dukungan pemerintah, kepercayaan dan	Kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat

	<i>internet banking</i>	pengaruh sosial, kepercayaan kurang berpengaruh signifikan.	keamanan semua berpengaruh signifikan terhadap minat pelanggan untuk menggunakan <i>online banking</i> .	nasabah menggunakan internet banking.
--	-------------------------	---	--	---------------------------------------

Sumber : Mansour Naser Alraja, Badreldin F. Salim, Mohammad Ahmar Uddin, Mohammad Yousoof (2016), Mihna Zahir dan Behrooz Gharleghi (2015), Perkins dan Annan (2013)

2.2 Landasan Teori

Pada landasan teori ini akan dijelaskan beberapa teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti dan akan digunakan sebagai acuan dalam penyusunan hipotesis serta analisis data. Dimana dalam penelitian ini ada beberapa variabel bebas yaitu kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan dan kepercayaan. Sedangkan variabel terikatnya adalah minat menggunakan.

2.2.1 Kegunaan Yang Dirasakan

Menurut Jogyanto (2007 : 114) berpendapat bahwa kegunaan yang dirasakan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Kegunaan yang dirasakan juga dapat diartikan sebagai suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka akan digunakan. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Menurut Perkins dan Annan (2013) kegunaan yang dirasakan dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut :

1. Sesuai dengan kebutuhan nasabah.
2. Berguna bagi nasabah.
3. Meningkatkan kinerja layanan perbankan.
4. Membantu komunikasi nasabah dengan baik.
5. Berguna dalam melakukan transaksi perbankan.

2.2.2 Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan

Menurut Jogiyanto (2007 : 115) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisinya, diketahui bahwa konstruk kemudahan penggunaan yang dirasakan merupakan suatu kepercayaan tentang pengambilan keputusan. Penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa konstruk kemudahan penggunaan yang dirasakan mempengaruhi kegunaan yang dirasakan, minat, sikap, dan penggunaan sesungguhnya.

Dari peneliti sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan merupakan persepsi nasabah dalam menggunakan *internet banking* tanpa merasa adanya kesulitan dalam memahami isi dari *website internet banking*. Menurut Perkins Annan (2013) kemudahan penggunaan yang dirasakan dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut :

1. Mudah dipelajari.
2. Mudah dimengerti.
3. Mudah digunakan.
4. Memudahkan dalam bertransaksi.

2.2.3 Kepercayaan

Menurut Tatik Suryani (2013 : 255) kepercayaan adalah keyakinan nasabah untuk menerima kerentanan dari bertransaksi online dalam memenuhi harapannya. Jika nasabah percaya, nasabah yakin bahwa dalam bertransaksi tidak menimbulkan masalah, dan bersikap positif maka akan bertransaksi *online* pada masa mendatang. Oleh karena itu membangun kepercayaan yang tinggi sangat penting. Menurut hasil penelitian Perkins dan Annan (2013) kepercayaan dapat diukur dengan beberapa hal, yaitu :

1. Aman untuk digunakan
2. Pembayaran akan aman
3. Informasi sangat akurat

2.2.4 Minat Menggunakan

(Kotler dan Keller, 2009 : 165) menjelaskan bahwa perilaku nasabah akan menentukan proses pengambilan keputusan dalam menggunakan suatu produk. Proses tersebut merupakan sebuah pendekatan peyesuaian masalah yang terdiri dari lima tahap yang dilakukan nasabah. Kelima tahap tersebut adalah pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan menggunakan, dan perilaku pasca menggunakan. Menurut kotler minat menggunakan dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu :

1. Berniat menggunakan
2. Menyukai bertransaksi
3. Akan mencoba

Menurut Jogiyanto (2007 : 116) adalah suatu kegiatan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Minat juga dapat diartikan sebagai keinginan untuk melakukan perilaku. Minat menggunakan *internet banking* yaitu suatu keinginan seseorang berkeinginan atau tidak menggunakan *internet banking*.

2.2.5 Pengaruh Kegunaan Yang Dirasakan Terhadap Minat Menggunakan

Kegunaan yang dirasakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah yang menggunakan *internet banking*, karena kegunaan yang dirasakan dapat membantu nasabah untuk menikmati manfaat yang diterima secara langsung dan nyata saat menggunakan layanan perbankan *online*. Faktor yang mempengaruhi kegunaan yang dirasakan dari *internet banking*, yaitu biaya transaksi lebih rendah, suku bunga deposito yang tinggi, dan peluang untuk mendapatkan hadiah. Tidak hanya itu, tetapi juga akan membantu nasabah untuk menikmati manfaat yang diterima. Manfaat yang diperoleh dari kegunaan yang dirasakan yaitu nasabah tidak perlu keluar rumah atau keluar kantor untuk melakukan transaksi perbankan *online* (Perkins dan Annan, 2013). Hasil penelitian yang sama oleh Mansour Naser *et al.*, (2016), yang menyatakan bahwa kegunaan yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan internet banking karena kemudahan penggunaan menjadi keutamaan klien dalam minatnya menggunakan *internet banking*.

2.2.6 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan Terhadap Minat Menggunakan

Kemudahan penggunaan yang dirasakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking*. Kemudahan

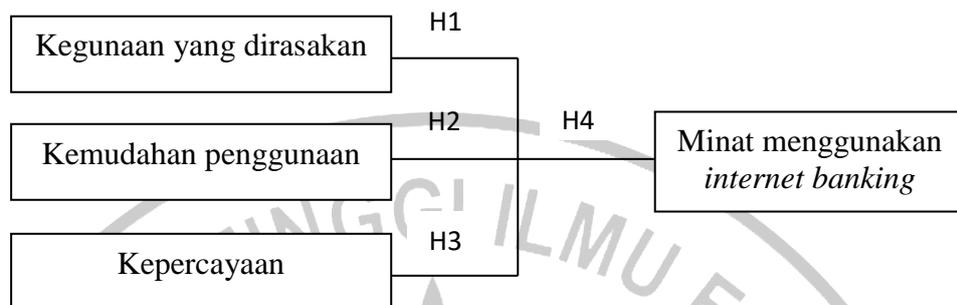
penggunaan yang dirasakan merupakan tingkat dimana konsumen percaya terhadap teknologi atau system yang potensial adalah usaha. Selain itu, kegunaan yang dirasakan menjadi tingkat dimana pengguna percaya bahwa menggunakan *internet banking* akan meningkatkan kinerjanya (Perkins dan Annan, 2013). Hasil penelitian yang sama menurut Mansour Naser *et al.*, (2016) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking* karena dapat memudahkan dalam bertransaksi.

2.2.7 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan

Kepercayaan adalah variabel utama dalam setiap transaksi ekonomi yang dilakukan secara *offline* di toko ritel atau *online* melalui sistem web apapun. Salah satu alasan yang paling penting mengapa kepercayaan menjadi variabel yang paling penting karena ketika seseorang melakukan transaksi online dibandingkan transaksi *offline* ada tingkat ketidakpastian datang dalam lingkungan virtual. Kepercayaan juga sebagai penentu keamanan dalam melakukan transaksi perbankan *online*. Menurut Behrooz Gharleghi *et al.*, (2015) dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan. Namun berbeda dengan hasil penelitian menurut Perkins dan Annan (2013) yang menyatakan dari penelitiannya bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan *internet banking*, karena kepercayaan dibutuhkan dalam bertransaksi secara *online*.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian pada sub bab sebelumnya, maka kerangka pemikiran peneliti sebagai berikut :



Gambar 2.4

KERANGKA PEMIKIRAN

2.4 Hipotesis Penelitian

Pada hipotesis penelitian kali ini adalah sebagai berikut :

- H1 : Kegunaan yang dirasakan berpengaruh signifikan positif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya.
- H2 : Kemudahan penggunaan yang dirasakan berpengaruh signifikan positif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya.
- H3 : Kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya.
- H4 : Kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan positif

terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* Bank BCA di Surabaya.

