

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

##### **2.1.1 Penelitian Silvance O.Abeka (2012)**

Penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan utama penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Silvance O.Abeka (2012). Masalah yang diangkat pada penelitian tersebut adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perusahaan pelanggan adopsi layanan *internet banking* di Kenya, Uganda, Tanzania dan Rwanda. Hipotesis secara empiris dievaluasi dengan menggunakan pelanggan *Trade Finance* dari bank Afrika Timur sebagai target sampel. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah dasar utama untuk penelitian. Informasi yang dikumpulkan dari penelitian sebelumnya yang terutama berkonsentrasi pada pelanggan pribadi bertindak sebagai landasan untuk membangun perpanjangan TAM cocok untuk pelanggan korporat. Penelitian ini melibatkan 137 responden dari Kenya, Uganda, Tanzania dan Rwanda. Populasi dalam penelitian ini proses bisnis dalam organisasi, pelanggan perusahaan, kemampuan infrastruktur teknologi organisasi dan manajemen organisasi. Karena penelitian bersifat kuantitatif, hasilnya dianalisis dengan langkah-langkah statistik. Ini termasuk penggunaan SPSS untuk melakukan analisis regresi.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengguna korporat tidak termotivasi oleh faktor-faktor yang sama seperti pengguna pribadi. Untuk menjadi pelanggan *internet banking*, adalah sangat penting untuk pengguna korporat untuk

memiliki sistem yang mudah digunakan dan beroperasi dengan dukungan penuh dari bank.

Terdapat beberapa kesamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini. Penelitian saat ini mengambil tiga dua variabel yang sama yaitu manfaat dan keamanan. Persamaan lainnya terletak pada instrumen penelitian yang sama-sama menggunakan Skala Likert. Perbedaan dari penelitian ini yaitu pada objek penelitian, teknik sampling, dan metode pendistribusian kuesioner. Pada penelitian terdahulu yang menjadi objeknya adalah nasabah *Trade Finance* di Bank Umum Kenya Uganda, Rwanda dan Tanzania, sedangkan penelitian saat ini akan dilakukan nasabah Bank BRI di Surabaya. Perbedaan lainnya yaitu pada variabel terikat, jika pada penelitian terdahulu yang menjadi variabel terikat adalah penggunaan Jasa Internet *Trade Finance*, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan saat ini variabel terikatnya adalah minat nasabah menggunakan *Internet Banking*.

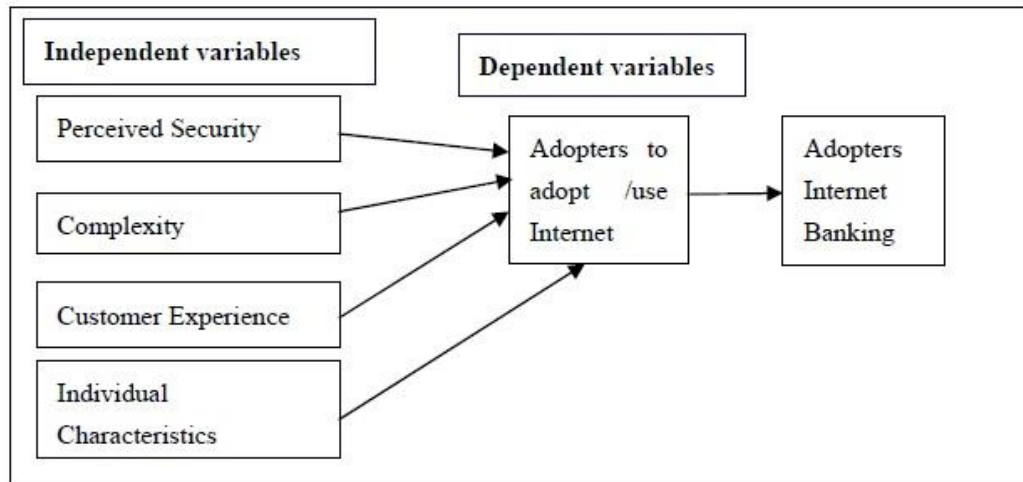
### **2.1.2 Penelitian Yong Hoe Hong, et al(2013)**

Penelitian kedua yang dijadikan rujukan tambahan untuk penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Yong Hoe Hong, Boon Heng Teh, Gowrie Vinayan, Chin Hooi Soh, Nasreen Khan dan Tze San Ong (2013). Masalah yang diangkat dalam penelitian tersebut adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengadopsi untuk menggunakan layanan *internet banking* di Malaysia. Unit sampling dalam survei ini merupakan pengadopsi *internet banking* yang menggunakan untuk setidaknya enam bulan. Sebanyak 116 kuesioner bisa digunakan diberi kode dan dianalisis dengan menggunakan SPSS perangkat lunak.

Metode statistik seperti analisis deskriptif, analisis faktor dan analisis regresi yang digunakan dalam penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompleksitas, keamanan dan pengalaman pelanggan secara signifikan mempengaruhi adopsi *internet banking*. Namun, Karakteristik Individu ditemukan sebagian mempengaruhi pengadopsi dalam keputusan mereka untuk mengadopsi fasilitas *internet banking*.

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini adalah satu variabel yang sama yaitu keamanan. Persamaan lainnya terletak pada instrumen penelitian yang sama-sama menggunakan Skala Likert. Perbedaan dari penelitian ini yaitu pada objek penelitian, teknik sampling, dan metode pendistribusian kuesioner. Pada penelitian terdahulu yang menjadi objeknya adalah pegawai dari Perusahaan Status MSC (*Multimedia Super Corridor*) di Malaysia, sedangkan penelitian saat ini akan dilakukan nasabah Bank BRI di Surabaya. Perbedaan lainnya yaitu pada variabel terikat, jika pada penelitian terdahulu yang menjadi variabel terikat adalah adopsi *internet banking*, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan saat ini variabel terikatnya adalah minat nasabah menggunakan *internet banking*. Terdapat beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian yang terdahulu dengan penelitian sekarang yang dilakukan.



Sumber: Yong Hoe Hong, Boon Heng Teh, Gowrie Vinayan, Chin Hooi Soh, Nasreen Khan, Tze San Ong “*Investigating the Factors Influence Adoption of Internet Banking in Malaysia: Adopters Perspective*”.

Gambar 2.1  
KERANGKA PENELITIAN

Kesimpulan mengenai persamaan dan perbedaan ini adalah :

**Tabel 2.1**  
**PERSAMAAN DAN PERBEDAAN PENELITIAN TERDAHULU**

Keterangan	Silvance O.Abeka (2012)	Yong Hoe Hong, Boong Heng Teh, Gowrie Vinayan, Chin Hooi Doh, Nasreen Khan, Tze San Ong (2013)	Fitri Indra Wati (2014)
Obyek Penelitian	Nasabah Trade Finance di Bank Umum Kenya Uganda, Rwanda dan Tanzania	Pegawai dari Perusahaan Status MSC (Multimedia Super Corridor) Malaysia	Pengguna internet banking pada Bank BRI di Surabaya
Variabel	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dukungan organisasi, dukungan bank, trade finance jasa internet	Keamanan yang dirasakan, kompleksitas, pengalaman pelanggan, karakteristik individu, adopsi <i>internet banking</i>	Manfaat, kemudahan, keamanan, minat nasabah menggunakan <i>internet banking</i>
Teknik Pengambilan Data	Kuesioner	Kuesioner	Kuesioner

Keterangan	Silvance O.Abeka (2012)	Yong Hoe Hong, Boong Heng Teh, Gowrie Vinayan, Chin Hooi Doh, Nasreen Khan, Tze San Ong (2013)	Fitri Indra Wati (2014)
Lokasi	Kenya, Uganda, Tanzania dan Rwanda	Malaysia	Surabaya
Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa pengguna korporat tidak termotivasi oleh faktor-faktor yang sama seperti pengguna pribadi. Untuk menjadi pelanggan internet banking, adalah sangat penting untuk pengguna korporat untuk memiliki sistem yang mudah digunakan dan beroperasi dengan dukungan penuh dari bank.	Menunjukkan bahwa kompleksitas, keamanan dan pengalaman pelanggan secara signifikan mempengaruhi adopsi <i>internet banking</i> .	Menunjukkan bahwa manfaat berpengaruh tidak signifikan terhadap minat nasabah menggunakan <i>internet banking</i> , sedangkan kemudahan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan <i>internet banking</i> BRI di Surabaya.

Sumber:Silvance O.Abeka “*Perceived Usefulness, Ease of Use, Organizational and Bank Support As Determinants of Adoption of Internet Banking in East Africa*” dan Yong Hoe Hong *et al*“*Investigating the Factors Influence Adoption of Internet Banking in Malaysia: Adopters Perspective*”.

### 2.1.3 Penelitian Lacramioara Radimor (2013)

Penelitian selanjutnya yang dijadikan rujukan tambahan adalah penelitian yang dilakukan Lacramioara Radimor (2013) yang dimuat di *International Conference “Marketing-from information to decision”* Edisi 6 Tahun 2013, dengan judul “*An Application of Technology Acceptance Model to Internet Banking Service*”. Dalam jurnal tersebut peneliti melakukan penelitian tentang

faktor-faktor apakah yang mempengaruhi nasabah untuk terus menggunakan layanan perbankan yaitu *internet banking*. Penelitian ini dilakukan di Rumania kepada orang-orang muda yang bergelar Sarjana atau Master dengan responden sebanyak 372.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu citra, persepsi keuntungan/manfaat, persepsi keamanan, persepsi penggunaan, terhadap penggunaan ulang layanan *internet banking*. Pada penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar secara online terhadap mahasiswa di Rumania. Teknik sampling yang digunakan yaitu *convenience sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu skala Likert dan proses analisis data menggunakan AMOS dengan mengikuti dua langkah metodologi *Structural Equation Modelling (SEM)*. Hasil dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan citra menjadi faktor utama yang mempengaruhi pengguna *internet banking* untuk terus menggunakannya.

#### **2.1.4 Penelitian Perkins dan Annan (2013)**

Penelitian selanjutnya yang dijadikan rujukan tambahan adalah penelitian yang dilakukan Perkins dan Annan (2013) yang dimuat di *International Journal Of Business Social Research* Volume -3, no -6 Juni 2013 dengan judul "Factors affecting the Adoption of Online Banking in Ghana: Implications for Bank Managers". Penelitian ini menggunakan pendekatan adaptif dan menggunakan studi kasus survei dikelola sendiri yang didasarkan pada model penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data di Ghana pada tahun 2012 dari cabang-cabang regional kasus dalam penelitian ini (yaitu United Bank untuk Afrika

Ghana (UBA), Ecobank Ghana dan Ghana Bank Umum (GCB. Sebuah metode seleksi mandiri sampling, data kuantitatif di sisi lain dikumpulkan dengan pemberian 130, 120 data yang berguna yang diterima untuk penelitian, memberikan tingkat respon tinggi 92%. Analisis Data Paket Statistik untuk Ilmu Sosial (SPSS) digunakan di mana Analisis regresi digunakan untuk menghasilkan hasil ANOVA. Metode analisis data dan presentasi hasil terutama deskriptif dan jelas. Model Penelitian Model penelitian adalah ilustrasi berdasarkan TAM (*Technology Acceptance Model*) yang terutama dirancang untuk menjelaskan penerimaan pengguna teknologi informasi oleh (Davis *et al*, 1989). Itu terkait dengan peran moderator dimainkan oleh dukungan pemerintah, kepercayaan dan keamanan.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Internet Banking**

*Internet banking* adalah melakukan transaksi, pembayaran dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penyelenggaraan *internet banking* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, laptop/ note book, PDA, dan sebagainya.

Menurut Furst yang dikutip oleh Agus Budi Riswandi (2005;20) sebagai berikut “*internet banking is the use of the internet as remote delivery for banking services, such as opening deposit account transferring fund among different account as well as new banking services, such as electronic bill presentment and payment, which allow customers to receive and pay bill over bank’s website*”.

Yang artinya “*internet banking* adalah penggunaan internet sebagai alat pengendali jasa bank, termasuk jasa tradisional seperti membuka rekening deposito atau mentransfer dana diantara rekening yang berbeda, seperti halnya jasa dari bank baru, seperti tagihan elektronik sekarang dan pembayaran, yang memperbolehkan konsumen untuk menerima dan membayar tagihan melalui situs bank.” Pengertian ini tidak jauh berbeda dengan pendapat Turban, yang dikutip juga oleh Budi Agus Riswandi (2005;20), meskipun ia memberi istilah *internet banking* dengan *online banking*: Definisi *internet banking* menurut Efraim Turban adalah “*online banking, includes various banking activity conducted from home, business, or on the road instead of physical bank location.*” Artinya bahwa : “*online banking*, termasuk didalamnya bermacam-macam kegiatan perbankan yang terhubung dari rumah, bisnis, atau dari jalan daripada fisik lokasi bank.” Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan secara sederhana bahwa *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.

Menurut Budi Sutedjo Dharma Oetomo Internet dapat diartikan sebagai sebuah jaringan komputer yang sangat besar yang terdiri dari jaringan- jaringan kecil yang saling terhubung yang menjangkau seluruh dunia. Sedangkan menurut Efraim Turban *internet banking* adalah *online banking*, termasuk didalamnya



bermacam-macam kegiatan perbankan yang terhubung dari rumah, bisnis, atau dari jalan daripada fisiki lokasi bank. Menurut Margareth Tan (dalam Widyarini dan Putro, 2008) definisi dari *internet banking* adalah suatu sistem perbankan yang memungkinkan para konsumen atau nasabah untuk bisa melakukan suatu transaksi perbankan yang luas secara elektronik melalui situs yang dimiliki oleh bank yang bersangkutan. Pada saat pertama kali diperkenalkan, *internet banking* hanya digunakan sebagai suatu media presentasi informasi belaka dimana pihak bank memasarkan produk dan layanan yang mereka miliki dengan cara ditampilkan pada website atau situs mereka. Dengan berkembangnya teknologi transaksi elektronik yang aman, lebih banyak bank yang kemudian mengambil langkah kedepan untuk memulai menggunakan sistem *internet banking* ini baik sebagai media transaksi dan juga media informasi sekaligus. Dari perspektif nasabah, *internet banking* akan memberikan suatu pendekatan yang sifatnya sangat efektif dan sangat memadai untuk mengatur keuangan seseorang, karena dengan menggunakan fasilitas yang ditawarkan oleh *internet banking*, perbankan bisa diakses 24 jam tujuh hari dalam seminggu. Disamping itu, informasinya selalu terbaru.

Aplikasi teknologi informasi dalam *internet banking* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif daripada bank konvensional. Tanpa adanya aplikasi teknologi informasi dalam *internet banking*, maka internet banking tidak akan jalan dan dimanfaatkan oleh industri perbankan. Secara umum, dalam penyediaan layanan *internet banking*, bank memberikan informasi

mengenai produk dan jasanya via portal internet, memberikan akses kepada para nasabah untuk bertransaksi dan meng-update data pribadinya.

### **2.2.2 Manfaat**

Menurut Thompson dalam Fahmi Nasution (2004) manfaat teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi tersebut dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kegunaan tersebut dilakukan berdasarkan penggunaan dan keragaman aplikasi yang dijalankan dalam sistem informasi. Thompson juga menyebutkan bahwa para individu dalam perusahaan akan menggunakan teknologi informasi jika mereka telah mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Menurut Fusilier dan Durlabhji (2005:246) manfaat menggunakan *internet banking* yaitu dalam melakukan kegiatannya keamanan terjamin, biaya murah dan penggunaan internet yang cepat. Sedangkan orang yang menggunakan internet akan lebih bersemangat, tidak mudah putus asa dan membantu memperpanjang pekerjaannya. Manfaat menggunakan *internet banking* lainnya yaitu dapat meningkatkan kinerja dan dalam pekerjaan telah berdampak baik yang bisa meningkatkan produktifitas, produktifitas ialah tingkat seseorang telah menciptakan sesuatu kegiatan yang telah dilakukan bertambah.

Menurut Dwi Suhartini dan Wiwik Handayani (2009) yang mengacu pada Davis berpendapat bahwa manfaat dari *internet banking* merupakan suatu kemampuan yang digunakan lebih menguntungkan. Pada umumnya seseorang menggunakan *internet banking* berfikir hal yang mereka lakukan akan memberikan timbal balik pada dirinya. Suatu hal yang telah dilakukan dapat mendorong seseorang akan lebih menjadi bersemangat bekerja dan pekerjaan

lebih bermanfaat. Oleh karena itu, dikatakan bahwa menggunakan *internet banking* semakin bermanfaat maka akan semakin tinggi penggunaannya.

Manfaat dari *internet banking* diukur berdasarkan item sebagai berikut:

1. Berguna dalam melakukan transaksi perbankan
2. Layanan lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah
3. Meningkatkan kinerja layanan perbankan
4. Membantu komunikasi antara nasabah dan bank

### **2.2.3 Kemudahan**

Menurut Jogiyanto (2007:115) kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dengan demikian apabila individu atau masyarakat percaya dan keyakinan bahwa sebuah sistem informasi akan mudah digunakan dan tidak akan mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi tersebut maka secara otomatis masyarakat tersebut akan menggunakan sistem informasi dan sebaliknya. Menurut Hwang dan Yi (2002) menyatakan bahwa kenyamanan positif berhubungan dengan kemudahan pemakaian (Dwi Suhartini dan Wiwik Handayani, 2009:04). Seseorang yang mudah menggunakan sistem teknologi akan merasa nyaman, kenyamanannya dirasakan karena mampu dalam menggunakan suatu teknologi tersebut. Menurut Dwi Suhartini dan Wiwik Handayani (2009:5) kemudahan internet banking yaitu mudah dipelajari, jelas dan dapat dipahami, fleksibel dan mudah untuk digunakan. Kemudahan penggunaan suatu teknologi dibentuk melalui enam item utama (Jogiyanto, 2007 : 152), yaitu:

1. Mudah untuk dipelajari
2. Terkendali

3. Jelas dan mudah dimengerti
4. Fleksibel
5. Mudah untuk melakukan sesuatu
6. Mudah digunakan

Menurut Fusiler dan Durlabhji (2005:246) menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan penggunaan dalam menggunakan suatu teknologi yaitu anggapan mudah dan bisa menggunakan suatu teknologi, memiliki keyakinan dalam penggunaan teknologi tidak mengalami kesulitan, mengerti dan memahami penggunaannya, menggunakan teknologi tidak membutuhkan kegiatan yang cukup besar dan biaya yang mahal.

Kemudahan dari *internet banking* diukur berdasarkan item sebagai berikut:

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

#### **2.2.4 Keamanan *Internet Banking***

Keamanan adalah keyakinan individu bahwa setiap kegiatan atau transaksi yang dilakukan memiliki keamanan yang tinggi dan setiap informasi pribadi yang diberikan terjamin keamanannya (Amini *et al*, 2011). Keamanan *internet banking* adalah keamanan yang memfokuskan pada informasi yang disediakan layanan internet banking akurat, informasi pribadi nasabah terjaga kerahasiaannya, setiap transaksi yang dilakukan selalu aman, sehingga kemajuan teknologi tersebut mampu meningkatkan keamanan layanan. Beberapa penelitian terdahulu

menuliskan bahwa keamanan *internet banking* masih tetap menjadi perhatian utama di antara pengguna *internet banking*.

Keamanan dari *internet banking* diukur berdasarkan item sebagai berikut:

1. Ketersediaan informasi yang akurat
2. Keamanan data pribadi
3. Keamanan bertransaksi
4. Proses yang aman
5. Keamanan terjamin

### **2.2.5 Minat**

Minat dalam konsep psikologi pada umumnya didefinisikan sebagai kecenderungan yang ada pada individu untuk tertarik atau menyenangi suatu obyek. Adanya kecenderungan yang kuat mendorong individu akan berusaha sungguh-sungguh menekuni obyek/ bidang tersebut. Minat (*interest*) adalah (1) satu sikap yang berlangsung terus menerus yang memolakan perhatian seseorang, sehingga membuat dirinya jadi selektif terhadap objek minatnya, (2) perasaan yang menyatakan bahwa satu aktivitas, pekerjaan, atau objek itu berharga atau berarti bagi individu, (3) satu keadaan motivasi, atau satu set motivasi, yang menuntun tingkah laku menuju satu arah (sasaran) tertentu (dalam Chaplin, 2008:255).

Menurut Syaiful Bahri Djamarah (2008:132) minat adalah kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas. Seseorang yang berminat terhadap aktivitas akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang. Pengertian minat perilaku menurut Jogiyanto (2007:116) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu

perilaku yang tertentu. Minat didefinisikan sebagai keinginan untuk melakukan perilaku. Menurut Jogiyanto (2007 : 31) terdapat suatu teori yang mengidentifikasi penyebab-penyebab dari minat perilaku manusia tersebut, yaitu teori tindakan beralasan (*theory of Reasoned Action*). Teori tindakan beralasan adalah teori yang menjelaskan bahwa minat dari seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku.

Jadi minat menggunakan *internet banking* merupakan suatu keinginan responden tentang sejauh mana responden tersebut menggunakan layanan *internet banking*. Minat menggunakan *internet banking* dapat diukur berdasarkan:

1. Mengetahui adanya *internet banking*
2. Ketertarikan pada *internet banking*
3. Kebutuhan menggunakan *internet banking*
4. Adopsi layanan *internet banking*

#### **1.2.6 Hubungan antara Manfaat dan Minat Nasabah**

Teknologi dikatakan bermanfaat bagi nasabah maka akan terdapat prediksi bahwa nasabah tersebut mempunyai minat menggunakannya karena dirasakan bahwa teknologi akan mempermudah menyelesaikan kinerjanya. Pernyataan tersebut dibuktikan penelitian-penelitian sebelumnya seperti penelitian Sun 2003 menyebutkan bahwa manfaat mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi serta merupakan konstruk yang paling berpengaruh terhadap sikap, minat dan perilaku di dalam menggunakan teknologi dibandingkan dengan konstruk yang lainnya (Jogiyanto, 2007:114). Menurut Silvanice O. Abeka (2012) manfaat penggunaan mempengaruhi secara positif pada minat menggunakan dengan dasar pemikiran bahwa semakin tinggi manfaat yang

dirasakan dalam penggunaan suatu sistem akan mempertinggi minat nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking* tersebut.

### **1.2.7 Hubungan antara Kemudahan dan Minat Nasabah**

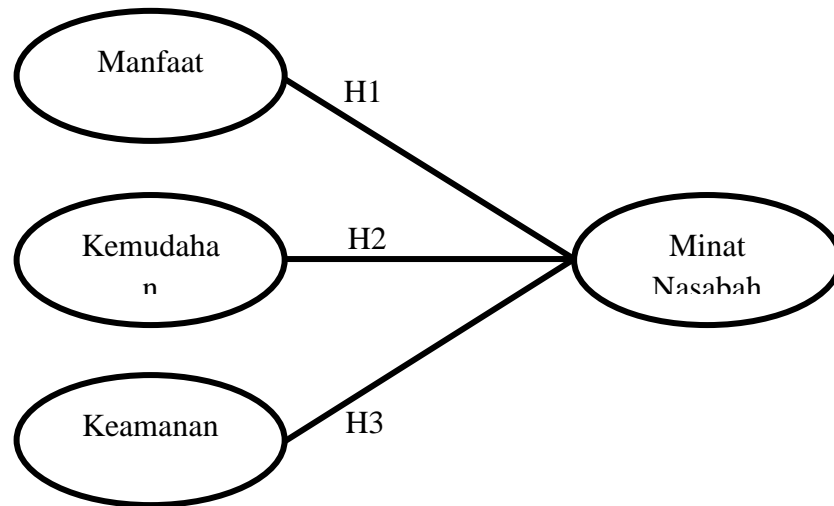
Menurut Silvance O.Abeka (2012) kemudahan penggunaan mempengaruhi secara positif pada niat dengan dasar pemikiran bahwa semakin tinggi kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan suatu sistem akan mempertinggi minat penerimaan sistem itu sendiri. Dikatakan bahwa sesuatu itu mudah jika seseorang tidak akan mengalami kendala ataupun kesulitan dalam arti tidak mengeluh kesusahan dalam menggunakan teknologi tersebut. Kemudahan penggunaan mempengaruhi minat penggunaan karena tidak mengalami kesulitan sewaktu-waktu jika dibutuhkan maka minat tersebut akan secara langsung muncul menggunakannya sehingga dikatakan bahwa kemudahan penggunaan secara tidak langsung juga mempengaruhi terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking*.

### **1.2.8 Hubungan antara Keamanan dan Minat Nasabah**

Menurut Yong Hoe Hong *et al*(2013) bahwa keamanan internet banking masih tetap menjadi perhatian utama di antara pengadopsi *internet banking*; telah menjadi penghalang utama bagi konsumen bank tidak mengadopsi dan menggunakan *internet banking*. Bank melakukan upaya terus-menerus dari para pembuat kebijakan untuk mengembangkan praktik-praktik yang lebih efektif dan berkolaborasi dengan instansi terkait untuk menangani pelanggaran keamanan insiden. Jika risiko keamanan dapat diminimalkan, nasabah bank akan lebih percaya diri untuk mengadopsi *internet banking*.



### 2.3 Kerangka Pemikiran



Sumber: Silvance O.Abeka “*Perceived Usefulness, Ease of Use, Organizational and Bank Support As Determinants of Adoption of Internet Banking in East Africa*” dan Yong Hoe Hong, Boon Heng Teh, Gowrie Vinayan, Chin Hooi Soh, Nasreen Khan, Tze San Ong “*Investigating the Factors Influence Adoption of Internet Banking in Malaysia: Adopters Perspective*”.

Gambar 2.2  
KERANGKA PEMIKIRAN

Sebagaimana digambarkan dalam kerangka model, variabel manfaat, kemudahan dan keamanan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *internet banking*.

#### 2.4 **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian yang ada, dan landasan teori yang telah disusun, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat menggunakan *internet banking* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank BRI di Surabaya.
2. Kemudahan menggunakan *internet banking* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank BRI di Surabaya.
3. Keamanan menggunakan *internet banking* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank BRI di Surabaya.