

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah tentu ditopang oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, itu berarti semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Tidak dapat dipungkiri, dalam setiap bidang termasuk perbankan penerapan teknologi bertujuan selain untuk memudahkan operasional intern perusahaan, juga bertujuan untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap customers. Apalagi untuk saat ini, khususnya dalam dunia perbankan hampir semua produk yang ditawarkan kepada customers serupa, sehingga persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang serba mudah dan serba cepat.

Bank BCA adalah bank swasta yang bisa kita katakan bersaing ketat dalam ranah yang sama . Fasilitas mobile banking dan internet banking pun sangat mudah digunakan. Transaksi jual beli melalui BCA bisa dibilang jadi yang termudah diantara semua bank di Indonesia.

Praktek internet banking ini jelas akan mengubah strategi bank dalam berusaha. Setidaknya ada faktor baru yang bisa mempengaruhi pengkajian suatu bank untuk membuka cabang baru atau menambah ATM. Internet banking memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran-pembayaran secara online.

Internet banking juga memberikan akomodasi kegiatan perbankan melalui jaringan komputer kapan saja dan dimana saja dengan cepat, mudah dan aman karena didukung oleh sistem pengamanan yang kuat. Hal ini berguna untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Oleh karena itu, sebuah situs e-banking diwajibkan untuk menggunakan standar keamanan yang sangat ketat untuk menjamin bahwa setiap layanan yang mereka sediakan hanya dimanfaatkan oleh mereka yang memang betul-betul berhak. Salah satu teknik pengamanan yang sering digunakan dalam *e-banking* adalah melalui SSL (*Secure Socket Layer*) maupun lewat protokol HTTPS (*Hypertext Transfer Protocol*), yaitu sebuah protokol jaringan lapisan aplikasi yang digunakan untuk sistem informasi terdistribusi, kolaboratif dan menggunakan hipermedia dan juga menggunakan token. Penggunaan token ini akan memberikan keamanan yang lebih tinggi dibandingkan bila hanya menggunakan nama nasabah pengguna layanan internet banking (user name), PIN (*Personal Identification Number*) dan password saja. Akan tetapi dengan adanya penggunaan token ini, tidak berarti transaksi internet banking bebas dari resiko.

Penelitian ini mencoba untuk meneliti faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap minat penggunaan internet banking. Penelitian ini menggunakan variabel minat untuk menggunakan (*intention to use*) internet banking sebagai variabel dependen. Sedangkan untuk variabel independennya, penelitian ini menggunakan variabel kepercayaan (*trust*), fitur layanan (*service features*), keamanan (*secure*) dan persepsi kemudahan (*ease of use*). Dalam penelitian ini, sampel diambil dari nasabah bank BCA.

Tabel 1.1
Research Gap

No.	Permasalahan	<i>Research Gap</i>	Penulis, Tahun	Metode Penelitian
1	Pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan internet banking	Kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan internet banking	Hadyan Farizi (2015)	Regresi
		Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan internet banking	Firsty Kinanti (2013)	Regresi
2	Pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan internet banking	Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan internet banking	Brian Dwi Saputro (2013)	Regresi
		Persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan internet banking	Ahmad (2014)	Regresi

Sumber : Data Diolah (2018)

Berdasarkan research gap antara variabel kepercayaan dan persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan internet banking dilakukanlah penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Internet Banking BANK BCA “**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari hasil penelitian Hadyan (2015) membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan internet banking tapi menurut Firsty (2013) kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan internet banking.

Hasil penelitian Brian (2013) membuktikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan internet banking akan tetapi menurut Ahamd (2014) persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan internet banking .

Berdasarkan research gap antara variabel kepercayaan dan persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan internet banking dilakukanlah penelitian ini di Bank BCA agar nantinya Bank BCA dapat mempertahankan minat nasabah untuk menggunakan internet banking .

Dari rumusan masalah di atas, maka muncul pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan (*trust*) terhadap minat untuk menggunakan (*intention to use*) internet banking?
2. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap minat untuk menggunakan (*intention to use*) internet banking?
3. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap minat untuk menggunakan (*intention to use*) internet banking?
4. Bagaimana pengaruh fitur layanan (*service features*) terhadap minat untuk menggunakan (*intention to use*) internet banking?

1.3. Batasan Masalah

Tujuan pembatasan masalah ini agar ruang lingkup peneliti tidak luas dan lebih fokus untuk menghindari kesalahan sehingga tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Maka masalah yang dibatasi dalam ruang lingkup sebagai berikut.

1. Variabel yang diteliti adalah kepercayaan (*trust*), keamanan, kemudahan penggunaan (*ease of use*), fitur layanan (*service features*), serta minat untuk menggunakan (*intention to use*) Internet Banking di Bank BCA .
2. Sampel yang digunakan adalah nasabah yang melakukan transaksi langsung dan mempunyai Internet Banking di Bank BCA .
3. Penelitian dilaksanakan pada Januari - Juni 2018.

1.4. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang disampaikan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris :

1. Pengaruh kepercayaan (*trust*) terhadap minat untuk menggunakan (*intention to use*) internet banking.
2. Pengaruh keamanan (*convinience*) terhadap minat untuk menggunakan (*intention to use*) internet banking.
3. Pengaruh kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap minat untuk menggunakan (*intention to use*) internet banking.
4. Pengaruh fitur layanan (*service features*) terhadap minat untuk menggunakan (*intention to use*) internet banking.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi pihak-pihak berikut :

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memberi bukti empiris mengenai pengaruh kepercayaan, fitur layanan, keamanan, kemudahan penggunaan, serta minat untuk menggunakan internet banking di Bank BCA.

2. Bagi Universitas AKI

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dengan topik serupa.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberi masukan bagi Pimpinan Bank BCA dapat merumuskan strategi pemasaran mereka guna mempertahankan keunggulan kompetitif internet banking dan mengembangkan inovasi baru dari sistem internet banking di masa yang akan datang sehingga nasabah bank dapat tetap menerima dan selalu menggunakan fasilitas Internet Banking.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk merancang penelitian agar lengkap dan mudah dipahami, maka penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang isi penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang teori yang melandasi, hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional penelitian, penentuan populasi, sampel, teknik penentuan ukuran sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis penelitian.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum perusahaan sampel yang berkaitan dengan materi penelitian.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAHAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang deskripsi objek penelitian, gambaran umum objek penelitian, deskripsi variabel penelitian serta hasil pengujian penelitian dan pembahasannya.

BAB VI KESIMPULAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan penelitian, keterbatasan dari penelitian yang dilakukan sekarang dan saran baik bagi perusahaan maupun bagi penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, 2014, Pengaruh Persepsi Manfaat, persepsi Kemudahan,Keamanan dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi kasus pada program layanan internet Banking) Jurnal Studi Manajemen vol B No. 1.
- Amijaya, Gilang Rizky. 2010. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Basu & Handoko, Hani. 2011. *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Bpfe.
- Brian , 2013, Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kecemasan Berkomputer Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking, Jurnal Nominal / Volume Ii Nomor I / Tahun 2013.
- Chellappa, R. and Paul A. Pavlou, (2001), “Perceived Information Security, Financial Liability, and consumer Trust in Electronic Commerce Transactions”, Journal of Logistics Information Management.
- Chopipah O, Fifip. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Klikbca Terhadap Kepuasan Nasabah. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Dharm mesta & Handoko. 1997. Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen. BPFE. Yogyakarta.
- Indriaty, Dewi Retno. 2010. Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ferdinand, Augusty, 2006. Metode Penelitian Manajemen, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firsty (2014), Analisis Determinan Sistem Informasi E-Ticketing : Pendekatan Extended Theory Of Planned Behaviour, Universitas Brawijaya.
- Ghozali, Imam .2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. RPUD Semarang.

- Hanafizadeh, P., Byron W. Keating, dan Hamid Reza Khedmatgozar, 2014. A Systematic review of internet banking adoption.
- Hadyan (2014) , Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking, Universitas Brawijaya.
- Jogiyanto, 2007. Sistem Informasi Keprilakuan, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. “*Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*”. Jakarta : PT. Prehallindo, 2001.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2012. Manajemen Pemasaran, Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Malhotra, Naresh K., 2009. Riset Pemasaran, Edisi 4. Jakarta: PT. Indeks.
- Muhibbin, 2010. Pendidikan Psikologi, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Meuter, et al. (2000), Self Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction With Technology-Based Service Encounter , Article in Journal of Marketing.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Akuntansi dan Manajemen)*. Edisi Pertama, BPFE UGM Yogyakarta.
- Priyatno, Duwi, 2010. Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS. Yogyakarta : Mediakom.
- Ratnaningrum, Luh Putu R. A., 2013, Aplikasi Model TAM terhadap Pengguna Layanan Internet Banking kota Denpasar.
- Sanusi, A, 2011. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat. Sekaran,
- Santouridis, Ilias dan Maria Kyritsi, 2014, Investigating the determinants of internet Banking Adoption in Greece.
- Setyo Et.Al (2015), Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta) *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (Jrmsi)* | Vol. 6, No. 1, 2015.
- Sugiyono, 2010. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Swastha, Basu & Handoko, Hani. 2011. *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta; BPFE.

Uma, 2007. *Research Method For Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis)*, Edisi 4. Jakarta: Salemba 4.

Tjiptono F., dan Chandra G., 2005. *Service Quality and Satisfaction*, Edisi 2. Yogyakarta. Swastha.