BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu pemanfaatan teknologi yang paling banyak digunakan masyarakat pada saat ini adalah internet. Lahirnya internet telah membuat setiap orang dapat terhubung dan berkomunikasi pada jarak jauh sekalipun, serta berperan penting dalam membantu menyelesaikan pekerjaan. Menurut Davis dalam Khosrow, peran teknologi diperlukan dalam berbagai bidang melalui penggunaan model penerimaan teknologi.[2] Teknologi tersebut berupa internet yang kini telah menjadi kebutuhan utama masyarakat dalam melaksanakan seluruh kegiatannya. Hal ini dapat dilihat dari bertambahnya jumlah pengguna internet setiap tahunnya.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia), pada tahun 2016 sampai tahun 2018, menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan seiring dengan pertambahan jumlah populasi penduduk. Pada tahun tersebut jumlah populasi penduduk mengalami peningkatan menjadi 264,16 juta jiwa dan jumlah pengguna internet juga

[2] Elok Fitriani Rafikasari, Technology Acceptance Model on SIMBA Adoption in SIM-ZAWA Subject, *Proceeding of International Conference on Islamic Education: Challenges in Technology and Literacy Faculty of Education and Teacher Training, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang* November 6-7, 2019 P-ISSN: 2477-3638 Volume: 4, hlm. 281

mengalami peningkatan menjadi 143,26 juta jiwa dengan angka penetrasi sebesar 64,8%. Penetrasi pengguna internet yang dimaksud di atas adalah persentasi pengguna internet terhadap jumlah populasi penduduk Indonesia.[3]

Peningkatan pengguna internet di Indonesia telah membawa dampak positif bagi dunia perbankan. Hal ini menyebabkan bank milik pemerintah maupun swasta bersaing dalam menciptakan layanan transaksi secara online. Pada umumnya nasabah menginginkan layanan yang praktis, mudah, dan cepat untuk digunakan. Selain pelayanan yang prima, kelengkapan fasilitas online dalam perbankan menjadi salah satu penunjang kepuasan serta minat nasabah terhadap pelayanan jasa perbankan tersebut.

Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dalam perbankan berbasis internet yang sekarang populer adalah *Internet Banking*. *Internet Banking* merupakan salah satu layanan jasa perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, melakukan komunikasi, serta melakukan transaksi perbankan lewat internet.[4] Alasan yang membuat perbankan tertarik untuk menerapkan sistem *Internet Banking*, bahwa penerapannya dianggap lebih murah dibandingkan harus

---

[3] Laporan Survei Penetrasi & Profil Pelaku Pengguna Internet Indonesia, dalam https://www.apjii.or.id, diakses pada 05 Oktober 2019, pukul 08.30 WIB.

[4] Made Wahyu Adiputra, "Aplikasi Technology Acceptance Model Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking", *Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, Vol.2 No.1, 2015, hlm.52

membangun fasilitas perbankan seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang digunakan untuk kebutuhan transaksi nasabah.[5]

Dalam penggunaannya *Internet Banking* memberikan solusi untuk menghemat biaya operasional (*cost effective*) dibandingkan menggunakan sarana lain, dan mampu mengurangi biaya transaksi ke titik terendah yaitu menghemat sebesar 79% dibandingkan biaya transaksi perbankan lainnya.[6] Sekarang penggunaan *Internet Banking* semakin meluas karena terbukti telah memberikan manfaat yang besar untuk mempermudah transaksi nasabah seperti pengecekan saldo, transfer, maupun pembayaran yang dilakukan lewat internet. Layanan *Internet Banking* memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi karena dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang dan mengantri di bank. Hal ini dianggap lebih efisien karena biaya yang dikeluarkan lebih murah daripada harus bertransaksi di ATM maupun kantor cabang secara langsung.

Menurut OJK (Otoritas Jasa Keuangan), pada tahun 2012 hingga 2016 jumlah nasabah pengguna *e-banking (SMS banking, phone banking, mobile banking, dan Internet Banking)* meningkat sebesar 270%, yang mulanya hanya 13,6 juta nasabah meningkat menjadi 50,4 juta nasabah. Sedangkan untuk frekuensi transaksi pengguna *e-banking* pada tahun 2012 hingga 2016 juga mengalami peningkatan sebesar 169%, yang mulanya

---

[5] Andrew Gunawan, "Aplikasi Technology Acceptance Model Pada Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking", *Jurnal Nominal,* Vol.3 No.2, 2014, hlm.56

[6] Evi Yani, dkk, "Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model", *Jurnal Informatika*, Vol.5 No.1 April, 2018, hlm.35

hanya 150,8 juta transaksi meningkat menjadi 405,4 juta transaksi. Mengingat pertumbuhan yang sangat pesat dari *digital banking*, perbankan telah merespon pengoptimalan pemanfaatan teknologi digital dengan cara menyediakan produk dan layanan yang semakin beragam, serta meningkatkan efisiensi daya saing dalam perbankan.[7]

Disamping fenomena tersebut, nasabah bank di Indonesia masih banyak yang menggunakan *internet banking* hanya sekedar melihat saldo, oleh sebab itu, bank perlu meningkatkan strategi agar semakin banyak nasabah yang menggunakan internet dengan tujuan agar *value* yang diberikan nasabah bank semakin tinggi. Transaksi *internet banking* dapat lebih dikembangkan dalam aktivitas bisnis sehingga nasabah bank benar-benar merasakan manfaat dari *internet banking* tersebut. Suatu produk atau jasa mungkin sudah tersedia untuk beberapa waktu, tetapi yang penting bagi bank adalah memahami minat dan keinginan konsumen.

Hal penting yang harus dilakukan pihak perbankan ketika menerapkan layanan *Internet Banking* adalah mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan setiap nasabah untuk menggunakan layanan *Internet Banking* tersebut. Oleh karena itu, diperlukan rencana yang strategis dari pihak perbankan agar dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan jasa *Internet Banking* tersebut supaya dapat meningkatkan nilai perusahaan. Rencana strategis dapat berupa

---

[7] Siaran Pers OJK, "OJK Terbitkan Panduan Penyelenggaraan Kantor Digital untuk Wujudkan Perbankan Digital di Indonesia", https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Siaran-Pers-OJK-Terbitkan-Panduan-Penyelenggaraan-Kantor-Digital-untuk-Wujudkan-Perbankan-Digital-di-Indonesia.aspx, diakses pada 05 Oktober 2019, pukul 09.00 WIB

menganalisa persepsi penggunaan *Internet Banking*, Kemudahan penggunaannya, risiko yang mungkin terjadi, dan minat dalam menggunakan *Internet Banking*.

Penerimaan teknologi *Internet Banking* dapat dijelaskan melalui kerangka *Theory Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah teori dalam sistem informasi yang menggambarkan perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi informasi.[8] TAM diformulasikan untuk mencapai tujuan penerimaan terhadap teknologi dengan mengidentifikasi faktor penentu dari penerimaan teknologi. Dalam penelitian ini, penerimaan Teknologi berupa persepsi terhadap teknologi informasi, kemudahan penggunaan, dan risiko, minat dalam menggunakan *Internet Banking.*

Penggunaan *Internet Banking* sendiri ditentukan oleh persepsi seseorang dan sikap yang akan membentuk perilaku seseorang dalam menggunakan teknologi informasi. *Perceived usefulness* atau kegunaan persepsian yang dikemukakan oleh Davis merupakan ukuran penggunaan suatu teknologi yang dipercaya memberikan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Sama halnya dengan persepsi teknologi informasi yang memberikan kepercayaan kepada seseorang bahwa teknologi informasi memberikan banyak manfaat bagi yang menggunakannya.[9] Demikian juga

---

[8] Saomi Rizqiyanto, "Analisis Technology Acceptance Model pada Pengguna Electronic Banking di Lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta". (Skripsi. Jakarta : Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syariah Hidayatullah 2010).

[9] Made Wahyu Adiputra, "Aplikasi Technology Acceptance Model Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking", *Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, Vol.2 No.1, 2015, hlm.56

dengan *Internet Banking* harus memberikan persepsi yang memberikan kepercayaan kepada nasabah agar semakin berminat menggunakannya.

Kemudahan penggunaan *Internet Banking* juga sangat penting untuk meningkatkan minat nasabah. Menurut Davis dalam Agustina, kemudahan penggunaan adalah keyakinan seseorang bahwa untuk menggunakan tekologi informasi itu adalah hal yang mudah, dan tidak membutuhkan cara yang sulit untuk menggunakannya. Dalam konsep ini meliputi tujuan penggunaan informasi serta kemudahan penggunaan sistem yang bertujuan sesuai dengan keinginan pemakai.[10] Rahmad menegaskan kemudahan diartikan sebagai tingkat kepercayaan nasabah terhadap penggunaan teknologi dengan membutuhkan waktu yang lama dan tidak sulit digunakan.[11] Seperti *Internet Banking* yang memudahkan transaksi online yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja dengan biaya operasional cukup murah, tanpa harus membuang banyak waktu dan tenaga. Kemudahan yang dirasakan dianggap sangat efisien terhadap waktu dan biaya bagi nasabah dibandingkan harus bertransaksi secara langsung di perbankan.

Selain kemudahan dalam penggunaan *Internet Banking*, resiko juga perlu diperhatikan. Risiko dapat menjadi permasalahan mendasar dalam pemanfaatan teknologi dan pertimbangan nasabah menggunakan fasilitas *Internet Banking*. Menurut Najmudin, risiko sebagai sesuatu yang akan

---

[10] Heny Agustina, "Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri)", *Jurnal Manajemen Kinerja*, Vol.3 No.1, 2017, hlm.26

[11] Rahmad, A. D., Astuti, E. S., & Riyadi, Pengaruh kemudahan terhadap kepercayaan dan penggunaan sms banking. *Administrasi Bisnis*, hlm. 36-43

diterima oleh seseorang sebagai akibat dari suatu tindakan yang dilakukannya.[12] Adanya risiko berdampak besar pada keamanan dan kenyamanan nasabah dalam mengunakan *Internet Banking*. Seperti saat ini yang marak dengan adanya *phising* dan lain sebagainya.[13] Variabel risiko dalam penelitian ini ditambahkan untuk melihat bagaimana minat nasabah untuk menggunakan *Internet Banking*. Dengan adanya antisipasi dari pihak perbankan yang berhubungan dengan risiko tersebut, diharapkan membangun minat nasabah untuk menggunakan fasilitas *Internet Banking* mengingat kemajuan teknologi sekarang sangat memudahkan untuk bertransaksi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Octaviansyah, menegaskan bahwa persepsi teknologi informasi, kemudahan, dan fitur memiliki pengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap keputusan dalam menggunakan *Internet Banking*.[14] Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Fithrie, bahwa variabel persepsi risiko, persepsi manfaat, dan persepsi kemudahan juga memiliki pengaruh terhadap kepercayaan nasabah untuk menggunakan *Internet Banking*.[15] *Internet*

---

[12] Najmudin, *Manajemen Keuangan dan Akuntansi Syar'iyyah Modern,* (Yogyakarta: ANDI, 2011), hlm.129

[13] Muhammad Fadhli dan Rudy Fachruddin, "Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Internet Banking (Studi Empirispada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akutansi*, Vol.1 No.2, 2016, hlm.264-265

[14] Ilham Octaviansyah,*Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BCA),* (Jakarta: Skripsi Diterbitkan, 2019), hlm.101

[15] Dwika Lodia Putri dan Souvya Fithrie, "Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Pekanbaru (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri)",*Jurnal Ikraith Ekonomika*, Vol.2 No.2, 2019, hlm.21

Banking lebih mudah, bermanfaat dan rendah resiko sehingga nasabah lebih berminat dan percaya untuk menggunakannya.

Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank syariah yang menggunakan layanan*Internet Banking*. Terdapat beberapa macam fitur layanan *Internet Banking* Bank Syariah Mandiri yaitu BSM *Net Banking*, BSM *Mobile Banking*, BSM *Card*, BSM *SMS Banking*, BSM *Electronic Payroll*, dan BSM *E-Money*.[16] Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Per Desember 2017 Bank Syariah Mandiri memiliki 737 kantor layanan di seluruh Indonesia, dengan akses lebih dari 196.000 jaringan ATM.[17]

Dari keterangan di atas, membuktikan bahwa Bank Syariah Mandiri mampu bersaing dengan bank syariah lainnya. Hal ini akan berpengaruh pada minat masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri, ditambah dengan layanan yang semakin maju, mudah serta kemungkinan tingkat risiko yang kecil, tentunya akan berpengaruh pada penggunaan *Internet Banking* tersebut.

Selain itu, peneliti menemukan beberapa fenomena di lapangan bahwa layanan *internet banking* belum dimanfaatkan sepenuhnya.

---

[16] Heny Agustina, "Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri)", *Jurnal Manajemen Kinerja*, Vol.3 No.1, 2017, hlm.25

[17] Profil Perusahaan Mandiri Syariah, dalam https://www.mandirisyariah.co.id/, diakses pada tanggal 05 Oktober 2019 pukul 10.00 WIB

Nasabah lebih memilih menggunakan fasilitas lainnya seperti penggunaan ATM atau datang ke kantor bank langsung. Nasabah masih beranggapan bahwa sistem internet banking yang rumit dan juga masih meragukan risiko dari keamanan *internet banking*.[18]

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung."**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka peneliti dapat memperoleh identifikasi masalah yaitu: terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan suatu produk atau jasa perbankan diantaranya, nasabah menginginkan layanan online perbankan yang praktis, mudah, dan memiliki tingkat risiko yang kecil untuk digunakan. Dalam penelitian ini hanya akan difokuskan pada persepsi teknologi informasi, kemudahan penggunaan, dan risiko sebagai faktor yang dianggap mempengaruhi minat nasabah menggunakan *Internet Banking* di Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

[18] Observasi Peneliti Pada 09 Januari 2020

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *Internet Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung ?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *Internet Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung ?
3. Apakah risiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *Internet Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung ?
4. Apakah persepsi teknologi informasi, kemudahan penggunaan, dan risiko berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan *Internet Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh signifikan persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah menggunakan *Internet Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

2. Untuk menganalisa pengaruh signifikan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan *Internet Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.
3. Untuk menganalisa pengaruh signifikan risiko terhadap minat nasabah menggunakan *Internet Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.
4. Untuk menganalisa pengaruh signifikan persepsi teknologi informasi, kemudahan, dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan *Internet Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para akademisi khususnya mahasiswa yang sedang mendalami dunia perbankan syariah tentang persepsi teknologi informasi, kemudahan, dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan *Internet Banking*.

2. Secara Praktis

a. Bagi lembaga terkait

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk membandingkan serta menentukan kebijakan dalam mengevaluasi

sistem pada *Internet Banking*, sehingga bank dapat bersaing serta mampu untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*.

b. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan kepustakaan, sehingga dapat dijadikan referensi untuk memperluas ilmu di bidang manajemen pemasaran. Lebih khususnya untuk referensi mahasiswa di FEBI IAIN Tulungagung.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti dalam bidang perbankan syariah khususnya mengenai Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* di Bank Syariah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup di dalam penelitian ini meliputi variabel-variabel yang diteliti yaitu variabel independen dan dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu persepsi teknologi informasi, kemudahan penggunaan, dan risiko, sedangkan untuk variabel dependennya yaitu minat nasabah menggunakan *Internet Banking*.

2. Keterbatasan Penelitian

Supaya penelitian ini tidak meluas dan tetap fokus pada judul, maka penulis membatasi variabel independen hanya fokus pada persepsi teknologi informasi, kemudahan penggunaan, dan risiko. Sedangkan variabel dependen dibatasi hanya pada minat nasabah menggunakan *Internet Banking*. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *Internet Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Selain itu penelitian ini dibatasi oleh waktu, biaya dan tenaga.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan istilah-istilah dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung" maka perlu ditegaskan beberapa istilah sebagai berikut:

1. Secara Konseptual

a. Persepsi teknologi informasi merupakan kepercayaan seseorang dalam memutuskan untuk menggunakan teknologi informasi memberi kontribusi yang baik bagi para penggunanya.[19]

[19] Widia Permana, dkk, *Perpustakaan Nasional: Katalog dalam Terbitan (KDT) Layanan Perpustakaan via Mobile Data*, (Malang: UB Press, 2012), hlm.52

b. Kemudahan penggunaan merupakan sejauh manakah interaksi individu dengan sistem informasi atau teknologi yang spesifik terlepas dari pengaruh psikologis.[20]

c. Risiko dapat ditafsirkan sebagai bentuk keadaan ketidakpastian tentang suatu keadaan yang akan terjadi nantinya dengan keputusan yang diambil berdasarkan berbagai pertimbangan saat ini.[21]

d. Minat merupakan suatu dorongan yang menyebabkan terikatnya perhatian individu pada objek tertentu seperti pekerjaan, pelajaran, benda, dan orang.[22]

e. *Internet Banking* merupakan salah satu jasa layanan bank yang memungkinkan nasabah mendapatkan informasi serta melakukan transaksi perbankan melalui sarana internet.[23]

2. Secara Operasional

a. Persepsi teknologi informasi merupakan keyakinan seseorang apabila menggunakan sebuah sistem teknologi informasi dapat memberikan manfaat yang positif bagi penggunanya.

b. Kemudahan penggunaan merupakan suatu hal yang memudahkan manusia untuk melakukan segala aktivitasnya, terutama pada

---

[20] Widia Permana, dkk, *Perpustakaan Nasional: Katalog dalam Terbitan (KDT) Layanan Perpustakaan via Mobile Data*, (Malang: UB Press, 2012),hlm.54

[21] Reni Maralis dan Aris Triyono, *Manajemen Risiko*, (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2019), hlm.4

[22] Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm.63

[23] Muhammad Fadhli dan Rudy Fachruddin, "Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Internet Banking (Studi Empirispada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akutansi*, Vol.1 No.2, 2016, hlm.265

perbankan yang memudahkan bermacam-macam transaksi seperti transaksi dengan menggunakan *Internet Banking*.

c. Risiko merupakan ketidakpastian yang dapat merugikan seseorang akibat dari suatu sebab tindakan dan dapat diperkirakan. Risiko tidak dapat dihindari namun dapat diperkecil, seperti pada perbankan yang memperkecil risiko dari penggunaan *Internet Banking* supaya dapat digunakan terus oleh nasabahnya.

d. Minat merupakan sesuatu yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu maupun menggunakan sesuatu sesuai keinginannya. Sama seperti pada nasabah yang memiliki keinginan untuk menggunakan *Internet Banking*.

e. *Internet Banking* merupakan fitur atau layanan berbasis internet yang dimiliki perbankan untuk melayani transaksi keuangan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Penggunaan *Internet Banking* lebih efektif dan efisien karena untuk melakukan transaksi keuangan tidak perlu datang langsung ke bank, tetapi cukup dengan menggunakan sarana elektronik saja.

H. Sistematika Pembahasan

Agar memperoleh gambaran yang jelas terkait penelitian ini maka penulisan skripsi ini disusun kedalam tiga bagian yaitu:

Bagian Awalterdiri atas halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, halaman persembahan,

kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, lampiran, serta abstrak.

Bagian Utama (inti) terdiri atas lima bab yang masing-masing terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN. Pada bab pendahuluan menguraikan beberapa sub bab, meliputi: latar belakang, identifikasi dan pembahasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup serta keterbatasan penelitian, penegasan istilah, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI. Dalam bab ini membahas semua variabel yang di dasarkan kepada teori serta penelitian terdahulu. Di bab ini menjabarkan apa saja teori yang akan dipakai guna membahas variabel yang ada pada penelitian, serta terdiri dari penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN. Pada bab ini sebagai gambaran proses penelitian di lapangan yang kemudian disesuaikan dengan teori atau konsep relevan yang telah dijelaskan sebelumnya. Bab ini mengandung beberapa sub bab diantaranya pendekatan jenis penelitian, populasi, sampling serta sampel penelitian, sumber data, variabel

serta skala pengukuran, teknik pengumpulan data serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN. Pada bab hasil penelitian ini menguraikan hasil analisis data terhadap variabel yang telah diteliti. Di dalam hasil penelitian memberikan argumentasi teoritis terhadap hasil analisis data, deskripsi karakteristik data masing-masing variabel, serta uraian hasil uji hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN. Pada bab ini menjelaskan temuan penelitian yang telah dikemukakan dalam hasil penelitian serta jawaban dari rumusan masalah.

BAB VI PENUTUP. Pada bab ini menguraikan rangkuman dari permasalahan penelitian, kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan pertanyaan dalam rumusan masalah serta mengemukakan saran yang dibuat berdasarkan hasil temuan dan pertimbangan peneliti.

Pada Bagian Akhir berisi daftar pustaka, lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi serta daftar riwayat hidup.