

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Kehadiran teknologi layanan internet dalam dunia perbankan memberikan manfaat untuk berkomunikasi serta melakukan kegiatan transaksi apapun tanpa ada batasan. Dalam bertransaksi terutama di era sekarang, Banyak yang merasakan dampak positif dari berkembangnya sistem teknologi perbankan. Dalam dunia perbankan, yang mana tuntutan tersebut tentu sangat memberikan udara segar bagi perbankan untuk terus melakukan inovasi dalam pembaharuan teknologinya guna tidak kalah bersaing dengan pesaingnya dimasa sekarang. Internet banking merupakan layanan yang dihadirkan oleh pihak bank untuk memudahkan para nasabahnya dalam melakukan transaksi kapanpun tanpa harus keluar dari rumah. Hal tersebut tentu menjadi hal yang dapat menarik para nasabah untuk menggunakan produk layanan internet banking. Hadirnya lembaga perbankan ini tentu sangat memberikan keuntungan dan kemudahan bagi masyarakat. Terkait dengan perbankan ini juga diatur dalam Undang- Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengenai perbankan. Yang mana bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sebelum adanya perkembangan teknologi yang sangat canggih

seperti sekarang, dalam melakukan transaksi melalui bank harus mengunjungi bank terdekat untuk melakukan transaksi dengan membawa beberapa syarat- syarat yang akan dibutuhkan, hal tersebut tentu menghambat efisiensi serta sedikit mengganggu aktivitas orang dalam melakukan kegiatannya. Hal inilah yang menjadi alasan mengapa diperlukannya perkembangan teknologi guna membantu seseorang untuk dapat melakukan transaksi secara efisien dan efektif. Perkembangan teknologi dalam dunia perbankan ini diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam kegiatan transaksi.

Hal ini dapat dikatakan, jika semakin meningkatnya teknologi ditengah masyarakat sebanding dengan meningkatnya tuntutan dan kebutuhan yang semakin kompleks dari masyarakat yang dapat membantu memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksinya. Banyak cara yang dilakukan oleh pihak bank demi menunjang kebutuhan para nasabah dalam melakukan transaksi, mulai dari peluncuran mobile banking hingga internet banking. Namun dari keduanya sama – sama dapat memberikan manfaat yang dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan mudah, tetapi penggunaan mobile banking dan internet banking sedikit ada perbedaan dalam layanan fitur yang diberikannya, mobile banking hanya dapat digunakan untuk melakukan transaksi tertentu dan juga sistem keamanan yang belum sepenuhnya dapat terlindungi, hal ini berbeda dengan internet banking yang mana dari segi keamanan menggunakan pengamanan berlapis dan penggunaan internet banking ini juga tidak

terikat waktu. Adanya internet banking tentu sangat memberikan keuntungan yang tinggi bagi nasabah maupun pihak perbankan. Bagi nasabah, internet banking menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi secara efektif serta praktis. Bagi pihak bank tentu juga memberikan kemudahan yang mana pihak bank bisa menggunakan internet banking sebagai solusi murah pengembangan infrastruktur dibandingkan membuka outlet ATM (Automated Teller Machine). Dalam penggunaan internet banking tentu banyak berbagai macam layanan yang ditawarkan untuk dapat digunakan para nasabah dalam memudahkan transaksinya. Layanan internet banking inilah yang selama ini dibutuhkan para nasabah untuk membantu memudahkan kegiatan transaksinya tanpa mengganggu kegiatan sehari – harinya. Adanya layanan internet banking ini menjadi wujud kesuksesan perbankan dalam hal pembaharuan teknologi sistem perbankan.

Berbicara terkait penggunaan para nasabah dalam menggunakan layanan yang ada pada internet banking, layanan internet banking sendiri pertama kali muncul pada Oktober 1994 di amerika dengan pengembangnya yaitu Stanford Federal Credit Union yang merupakan sebuah lembaga bergerak dibidang keuangan, tapi hal ini menciptakan pro dan kontra dari uang elektronik. Di Indonesia sendiri internet banking pertama mulai dikenalkan oleh Bank Internasional Indonesia (BII) pada september 1998. Langkah ini kemudian diikuti oleh bank – bank lain seperti Bank Niaga, Bukopin, Mandiri, Bca dan pada tahun 2009 Bank

Rakyat Indonesia juga memperkenalkan layanan internet bankingnya. Internet banking sendiri merupakan salah satu layanan yang berupa jasa dari perbankan yang dapat memungkinkan seseorang memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan dengan hanya melalui jaringan internet. Menurut Khairy Mahdi internet banking merupakan pemanfaatan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Selain itu, bentuk transaksi yang dilakukan bersifat maya atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah bank dan pihak bank yang bersangkutan.

Banyak faktor yang mendorong para nasabah bank dalam menggunakan layanan internet banking, yang diantaranya adanya persepsi manfaat yang dapat diperoleh dalam menggunakan layanan internet banking tersebut. Persepsi manfaat sendiri menurut Jogiyanto (2007:114) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meingkatkan kinerja dari pekerjaanya. Sedangkan menurut Davis dalam Mangin et al., (2008:14) persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu tingkatan di mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja, artinya bahwa adanya manfaat dari fasilitas layanan internet banking akan mampu meningkatkan produktivitas kinerja bagi orang yang menggunakan fasilitas tersebut. Adanya manfaat dari layanan internet banking, semakin

hari mampu meningkatkan jumlah nasabah untuk menggunakannya, hal itu terbukti dengan jumlah pengguna layanan internet banking, yang disampaikan oleh Harry Purnomo, Sekretaris Bank BRI pengguna internet banking perseroan sudah mencapai 15,46 juta dan transaksi dengan menggunakan internet banking mencapai 746 juta, tumbuh 124,34% atau 12,76% dari transaksi e-channel. Pada tahun 2020 merupakan tahun di mana perkembangan digital semakin menunjukkan kegunaanya untuk segala aktivitas, hal tersebut juga berlaku bagi Bank BRI yang mana pada tahun ini per Juni 2020 jumlah *user* internet banking mencapai 24 juta nasabah yang sudah aktif. Hal itu membuktikan bahwa masyarakat mulai menyadari adanya manfaat yang ia dapatkan melalui layanan internet banking. Selain faktor persepsi manfaat yang didapatkan nasabah dalam menggunakan layanan internet banking, faktor kepercayaan juga dinilai dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan layanan internet banking. Adanya kepercayaan ini dapat mendorong para nasabah untuk lebih mempercayakan dananya untuk di simpan di bank. Kepercayaan yang timbul dari seorang nasabah tentu berdampak bagi keinginan nasabah untuk menggunakan produk bank lainnya dari bank yang sama. Menurut Siagian dan Cahyono (2014) kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak lainnya. Dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Sebuah kepercayaan

tentu tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain, melainkan hal ini dapat dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikannya. Jika hal ini dapat berjalan baik maka pihak lain yang di sini dimaksudkan sebagai nasabah maka hal ini akan meningkatkan minat nasabah dalam penggunaan layanan internet banking. Karena mereka beranggapan jika fasilitas berupa layanan internet banking yang disediakan oleh bank akan memberikan dampak yang sangat positif bagi para penggunanya.

Selain faktor persepsi manfaat yang dapat dirasakan nasabah dalam menggunakan layanan internet banking, faktor keamanan juga menjadi salah satu hal yang sangat kompleks dalam mendorong nasabah untuk menggunakan layanan internet banking. Para nasabah akan memperhatikan dari segi keamanan atas sistem yang sedang ia gunakan. Adanya persepsi keamanan yang dibutuhkan para nasabah menjadi tugas bank untuk benar – benar memperhatikan keamanan sistem yang mereka sediakan agar tidak mengecewakan para nasabahnya. Menurut Simons dalam Raharjo (2005:2) keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan ( cheating) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan dalam sebuah sistem yang berbasis informasi, di mana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Jika suatu sistem itu aman maka para penggunanya juga dapat merasakan manfaatnya, dan bisa meningkatkan minat penggunaan layanan internet banking.

Aspek persepsi keamanan, menjadi poin yang penting bagi pihak nasabah untuk mempercayakan sepenuhnya dana yang ia simpan untuk

dapat tetap aman disimpan dan dapat diambil kapanpun nasabah ingin mengambil. Adanya layanan internet banking yang diluncurkan bank menjadi tanda, jika perbankan yang ada di Indonesia semakin hari semakin mampu menunjukkan eksistensinya dalam perbankan. Dalam kata lain, perbankan yang ada di Indonesia semakin hari semakin mampu mengikuti perkembangan teknologi di era digital sekarang.

Selain faktor – faktor di atas yang mendorong nasabah dalam menggunakan layanan internet banking yaitu, adanya faktor kemudahan dalam menggunakannya. Kemudahan penggunaan inilah yang dianggap bisa mendorong nasabah untuk menggunakan layanan internet banking selain faktor yang telah dijabarkan di atas. Kemudahan penggunaan sendiri adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha Jogiyanto (2007:115). Adanya kemudahan penggunaan yang telah dirasakan oleh nasabah membuat nasabah merasa nyaman dan ingin selalu menggunakannya lagi. Keinginan nasabah untuk menggunakan sistem teknologi secara berulang, membuktikan bahwa adanya sistem teknologi tidak menambah beban nasabah dengan persepsi sulit untuk digunakan, melihat intensitas penggunaannya oleh nasabah justru mengindikasikan bahwa teknologi tersebut mudah digunakan oleh nasabah. Menurut Widjana (2010:33) persepsi kemudahan penggunaan berarti keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Adanya kemudahan

dalam penggunaan membuat nasabah semakin yakin bahwa sebuah sistem yang dikeluarkan oleh pihak bank sangat bermanfaat bagi kegiatan transaksinya. Suatu sistem teknologi yang dibuat dengan tujuan mempermudah dan membuat efisiensi waktu dalam bertransaksi tentu memiliki kelebihan serta kekurangannya. Tidak jarang nasabah bank yang sudah lanjut usia merasa sulit menggunakan teknologi tersebut, namun bagi para anak muda ataupun ibu – ibu yang telah melek teknologi beranggapan, jika adanya sistem teknologi yang mempunyai manfaat bagi kegiatannya transaksinya mulai dari menghemat waktu, dan menjaga kerahasiaan. Mereka akan mempunyai keinginan yang besar untuk belajar menggunakannya, setelah mereka menggunakannya mereka akan merasakan manfaat penggunaan atas sistem tersebut apakah masih suka dengan sistem atau tidak suka. Perasaan suka atau tidak suka ini juga mendorong nasabah untuk cenderung meningkatkan penggunaannya atau malah mengurangi penggunaannya.

Kertarikan nasabah dalam menggunakan layanan internet banking inilah, yang menjadi tolak ukur bagi pihak bank terkait sejauh mana sistem yang mereka luncurkan dapat bermanfaat bagi nasabah. Dengan melihat kepuasan yang diberikan nasabah pada saat menggunakan sistem tersebut, menjadi salah satu tujuan bank untuk mengetahui apakah sistem yang telah disediakan mampu mengatasi berbagai permasalahan nasabah. Hal ini mengindikasikan, jika kepuasan nasabah menjadi tolak ukur bagi bank untuk mengambil keputusan atau meningkatkan kinerjanya. Kepuasan



nasabah sendiri merupakan respon daripada nasabah yang disebabkan atas kesesuaian harapan yang didapatkan dari kinerja perbankan. Jika kesesuaian didapatkan melebihi dari harapan nasabah itulah puncak daripada kepuasan. Hal itulah mengapa kepuasan nasabah dapat dikatakan mampu menjadi ukuran atau sebuah tanda sejauh mana bank berhasil dalam mencapai tujuannya. Bagi nasabah, kepuasan menjadi persepsi bahwa harapannya telah terpenuhi dan dengan hasil yang telah diberikan oleh pihak bank. Menurut Tjiptono dalam Noviyantie (2001) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli di mana alternatif yang dipilih sekurang – kurangnya memberikan hasil (outcome) sama dengan harapan pelanggan ketidakpuasan timbul jika hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Selain kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan internet banking, Minat menggunakan juga menjadi faktor yang sangat diperhatikan bank untuk menilai kinerja sistem yang telah disediakan. Minat penggunaan sendiri mempunyai pengertian bahwa aspek kejiwaan yang bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Yang dimaksud seseorang dalam pengertian diatas yaitu nasabah. Definisi nasabah merupakan konsumen – konsumen sebagai penyedia dana dalam proses transaksi barang ataupun jasa. Dengan demikian, dapat dikatakan jika minat nasabah merupakan rasa keinginan nasabah untuk melakukan dan merasakan manfaat serta menggunakan suatu produk baik layanan

maupun jasa yang telah diluncurkan oleh pihak bank. Maka, dalam topik ini minat nasabah yaitu keinginan para nasabah untuk dapat merasakan layanan yang telah diluncurkan pihak bank yang mempunyai banyak manfaat serta mempermudah para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan yang dapat dilakukan kapanpun dan di manapun yaitu internet banking. Kemudahan yang diberikan dalam menggunakan layanan internet banking sangat berpengaruh positif bagi para nasabah. Adanya kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh nasabah dalam melakukan kegiatan transaksinya menjadi nilai tambah tersendiri bagi nasabah atas suatu produk, mayoritas nasabah lebih memilih mempelajari suatu sistem yang sangat sederhana dengan banyaknya manfaat yang dapat diperoleh. Minat nasabah dalam penggunaan internet banking yang menjadi fokus peneliti dalam melakukan penelitian ini. Adanya layanan internet banking yang saat ini menjadi alat untuk mempermudah aktivitas perbankan menjadi bukti nyata adanya inovasi dari kemajuan teknologi. Untuk dapat diterima dan mendapatkan respon positif dari nasabah khususnya di lingkungan masyarakat, tentunya harus diimbangi oleh beberapa hal yang dapat dikatakan sebagai standar untuk dapat mendorong nasabah menggunakan fasilitas digital tersebut. Dalam penelitian menggunakan persepsi manfaat, kepercayaan dan persepsi keamanan serta kepuasan nasabah sebagai variabel yang dapat memoderasi variabel ketiganya. Persepsi keamanan menjadi masalah yang paling pokok, adanya persepsi keamanan akan berdampak bagi kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan

internet banking. Kepuasan nasabah juga menjadi faktor penentu sejauh mana nasabah puas akan layanan yang diberikan oleh pihak bank dan dapat membuat nasabah semakin totalitas dalam menggunakan produk perbankan. Tingkat kepuasan yang didapatkan oleh nasabah semakin hari dapat terus meningkat dengan berbagai upaya yang ditingkatkan juga oleh pihak perbankan. Kepuasan nasabah dapat terpenuhi apabila layanan yang didapatkan oleh nasabah mampu menjawab semua pertanyaan dan kebingungan yang dirasakan oleh para nasabah. Kepuasan nasabah juga dapat dikatakan sebagai suatu respon dari seorang nasabah atas pelayanan ataupun produk yang berikan oleh pihak bank yang berkaitan dengan kegiatan transaksinya. Kepuasan nasabah juga dapat dijadikan sebagai tolak ukur sejauh mana perusahaan tersebut berhasil dalam memberikan suatu pelayanan ataupun suatu produk secara maksimal.

Berbicara mengenai topik penggunaan layanan internet banking, hal ini telah telah terdapat penelitian – penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang diantaranya, penelitian yang dilakukan oleh Kevin Anarija dan Jones Z. Rante (2019) yang meneliti tentang pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik sakuku PT. Bank Central Asia, Tbk. Kcu. Cikarang. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik SAKUKU. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Gati Annaba Naila Basti, Ratih

Tresnati dan Popon Srisusilawati (2019) dengan penelitian yang berjudul pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan layanan syariah digital di pegadaian syariah cabang pekalongan. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan layanan syariah digital di pegadaian syariah cabang pekalongan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Rosmida Murfi dan Teguh Suropto dengan penelitian berjudul analisa minat mahasiswa terhadap penggunaan layanan internet banking Bank BNI Syariah . Dengan hasil penelitian menunjukkan jika persepsi manfaat dan persepsi kemudahan secara bersama – sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan produk layanan internet banking di BNI Syariah. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ellen Theresia Sihotang (2016) dengan judul penelitian faktor penentu yang mempengaruhi penggunaan layanan internet banking. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor keamanan berpengaruh terhadap penggunaan layanan internet banking.

Penelitian yang sedang dilakukan peneliti ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu yaitu oleh Ni Luh Putu Eka Puspa Dewi , Ni Kadek Sinarwati dan Gede Adi Yuniarta (2017) yang meneliti tentang pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap minat menggunakan e-banking pada Mahasiswa

Jurusan Akuntansi Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan antara persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan keamanan secara bersama – sama terhadap minat menggunakan e-banking pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan 3 variabel independen yaitu persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan keamanan. Sedangkan penelitian yang penulis sedang lakukan menambahkan 2 variabel dengan penjabaran 1 sebagai variabel independen yaitu kepercayaan dan 1 sebagai variabel moderating yaitu kepuasan nasabah. Alasan peneliti menambahkan variabel independen kepercayaan adalah untuk mengetahui apakah faktor kepercayaan juga menjadi pengaruh timbulnya minat nasabah dalam menggunakan layanan internet banking. dan penambahan variabel moderating didasari atas tujuan peneliti ingin mengetahui apakah variabel kepuasan nasabah dapat memperkuat atau bahkan memperlemah antara variabel independen dan variabel dependen.

Berdasarkan permasalahan dan pemaparan yang telah dijabarkan di atas maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEPERCAYAAN PERSEPSI KEAMANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN**

**TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN INTERNET  
BANKING : KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL  
MODERATING ( Studi Empiris pada Nasabah Bank BRI di Madiun)**

**B. RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan internet banking.
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan internet banking.
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan internet banking.
4. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan internet banking.
5. Apakah kepuasan nasabah memoderasi hubungan antara persepsi manfaat terhadap minat penggunaan layanan internet banking.
6. Apakah kepuasan nasabah memoderasi hubungan antara kepercayaan terhadap minat penggunaan layanan internet banking.
7. Apakah kepuasan nasabah memoderasi hubungan antara persepsi keamanan terhadap minat penggunaan layanan internet banking.
8. Apakah kepuasan nasabah memoderasi hubungan antara kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan layanan internet banking.

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk menganalisis apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan internet banking.
2. Untuk menganalisis apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan internet banking.
3. Untuk menganalisis apakah persepsikeamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan internet banking.
4. Untuk menganalisa apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan internet banking.
5. Untuk menganalisis apakah kepuasan nasabah memoderasi hubungan antara persepsi manfaat terhadap minat penggunaan layanan internet banking
6. Untuk menganalisis apakah kepuasan nasabah memoderasi hubungan antara kepercayaan terhadap minat penggunaan layanan internet banking
7. Untuk menganalisis apakah kepuasan nasabah memoderasi hubungan antara persepsi keamanan terhadap minat penggunaan layanan internet banking
8. Untuk menganalisa apakah kepuasan nasabah memoderasi hubungan antara kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan layanan internet banking.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak- pihak yang bersangkutan langsung maupun tidak langsung antara lain yaitu :

### **a. Bagi Akademisi**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi untuk penelitian dengan tema yang sama di masa yang akan datang, serta dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan yang baru mengenai minat nasabah dalam menggunakan layanan internet banking.

### **b. Bagi Perbankan**

Manfaat penelitian ini bagi pihak perbankan dapat memberikan informasi terbaru terkait dengan minat nasabah dalam menggunakan layanan yang diberikan pada saat menggunakan internet banking serta dapat memberikan masukan bagi pihak bank terkait faktor – faktor yang dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan internet banking. Selain itu dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak bank untuk terus berinovasi dalam pengembangan teknologi untuk kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi.

### **c. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat terkait dengan minatnya dalam menggunakan layanan internet banking yang disediakan oleh pihak bank. Dan dapat menambah



pengetahuan terkait dengan perbankan yang sebelumnya mungkin belum dimengerti.

d. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan baru serta pengetahuan yang lebih terkait dengan perbankan terutama dalam hal minat nasabah dalam menggunakan layanan internet banking.

## **E. Sistematika Penelitian**

Sebagai arahan untuk memudahkan dalam penelitian yang dilakukan, maka penulis menyusun sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi yang dibahas dalam tiap-tiap bab sebagai berikut:

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini merupakan pendahuluan yang mana didalamnya menjelaskan sebuah materi yang sedang diteliti dengan hal – hal yang menjadi pokok penelitian yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematikan penelitian.

### **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi mengenai penjelasan dan pembahasan terkait dengan landasan teori, tinjauan pustaka (telaah literatur), kerangka pemikiran, perumusan hipotesis, dan terkait dengan tinjauan penelitian terdahulu.

### **BAB III : Metode Penelitian**

Bab ini berisi mengenai metode penelitian yang digunakan yang mana isinya terdiri dari identifikasi setiap variabel penelitian dan juga berisi mengenai penjelasan cara pengukuran variabel. Yang meliputi gambaran populasi dan sampel penelitian, penjelasan sumber data, jenis data dan teknik pengumpulan data yang di gunakan, serta juga menjelaskan metode analisa data yang di gunakan.

#### **BAB : IV Analisis Data dan Pembahasan**

Bab ini berisi mengenai hasil dari analisis data dan hasil pengujian hipotesis dari pengolahan data serta interpretasi terhadap hasil berdasarkan alat dan metode analisis data yang digunakan serta pembahasan secara teoritis.

#### **BAB V : Kesimpulan**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari sebuah hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, yang berisi keterbatasan penelitian, saran penelitian untuk selanjutnya dan implikasi dari penelitian.