

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan pesat di bidang teknologi, terutama teknologi telekomunikasi menyebabkan meningkatnya arus informasi. Teknologi telekomunikasi dan informasi kini menjadi alat yang sangat efektif untuk mengubah efisiensi dan efektivitas interaksi manusia. Dalam perkembangan saat ini, teknologi telekomunikasi dan informasi tidak hanya menjadi instrumen peningkatan efektivitas dan efisiensi bisnis, tetapi juga telah menjadi area bisnis yang menjanjikan, yang banyak diperebutkan pelaku usaha karena potensi yang luar biasa.

Sejalan dengan perkembangan perekonomian dewasa ini, pemanfaatan teknologi merupakan suatu keharusan bagi dunia perbankan, karena dalam banyak hal peranannya sangat potensial dalam pengembangan dan penyediaan berbagai produk baru atau fasilitas pelayanan jasa perbankan. Berbagai macam produk perbankan yang banyak didukung oleh teknologi tinggi telah diciptakan untuk melayani kebutuhan para pengguna jasa perbankan. Jasa layanan perbankan dalam bentuk produk-produk perbankan berteknologi tinggi tersebut memberikan kemudahan kepada pengguna jasa perbankan guna mendukung setiap aktivitasnya yang memerlukan jasa layanan perbankan (www.bi.go.id).

Integrasi antar teknologi semakin membawa kemudahan bagi masyarakat, salah satu yang paling mudah dirasakan adalah kehadiran teknologi internet yang memberi manfaat komunikasi tanpa batasan tempat dan waktu. Internet merupakan sarana elektronik yang dapat dipergunakan untuk berbagai aktivitas seperti komunikasi, riset, transaksi, bisnis dan lainnya. Teknologi internet menghubungkan ribuan jaringan komputer individual dan organisasi di seluruh dunia. Setidaknya ada enam alasan mengapa teknologi internet begitu populer. Keenam alasan tersebut adalah internet memiliki konektivitas dan jangkauan yang luas, dapat mengurangi biaya agency, interaktif, fleksibel, dan mudah, serta memiliki kemampuan untuk mendistribusikan pengetahuan secara cepat (Laudon dan Laudon, 2000).

Salah satu perkembangan teknologi internet yang dimanfaatkan oleh dunia bisnis adalah dalam hal *online banking*. Perkembangan teknologi internet ini diadopsi oleh industri perbankan untuk mengembangkan pelayanan. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta, karena media internet adalah suatu inovasi yang cukup memberi peluang dan menantang dalam pengembangannya. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi (*electronic transaction*) dalam bentuk *internetbanking*, *mobile banking* yang berbasis handphone (*phone banking*), penggunaan ATM (*Authomatic Teller Machine*), *Credit Card* dan lain sebagainya merupakan keharusan bagi bank-bank di Indonesia untuk merebut pangsa pasar. Saat ini *online banking* menjadi perhatian utama dan senjata yang revolusioner strategis operasional bank, untuk *delivery* maupun untuk persaingan antar

bank. *Online banking* diperkenalkan sebagai *channel* dimana nasabah bank dapat melakukan aktivitas finansial perbankan secara elektronik melalui *website* bank. Nasabah dapat melakukan transaksi *non cash* setiap saat dengan mudah dan nyaman dengan mengakses melalui komputer (jaringan internet). Inovasi pelayanan perbankan melalui teknologi *internet banking* diharapkan dapat menekan *transactional cost* dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank. *Internet banking* dapat digunakan untuk bermacam-macam transaksi *online* beberapa diantaranya yaitu: 1) untuk mengecek saldo rekening dan *history* transaksi bank; 2) membayar macam-macam tagihan; 3) transfer antar *account*. Diharapkan transaksi yang ditawarkan oleh bank semakin berkembang sesuai kebutuhan setiap nasabah, karena *internet banking* adalah *customer based* sehingga pangsa pasar yang dilayani diharapkan akan semakin luas.

Bank sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pada umumnya memberikan pelayanan konvensional. Seiring dengan perkembangannya, industri perbankan juga dituntut untuk mengikuti perkembangan dengan meningkatkan mutu dan kualitas sehingga dapat bersaing antar usaha yang bergerak dalam bidang yang sama. Oleh karena pesatnya perkembangan yang menuntut pelayanan dan kualitas yang baik, maka industri Perbankan menggunakan salah satu fasilitas yang lahir dari perkembangan Teknologi Informasi yaitu layanan *online banking* yang sudah mulai banyak digunakan dan mendapat perhatian luas dari praktisi dan akademisi. *Online banking* memberikan keuntungan bagi nasabah maupun bank. Bagi nasabah, *online banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan *online*

banking bagi bank adalah bisa menjadi solusi murah pengembangan infrastruktur perbankan, tetapi *online banking* juga membuka peluang timbulnya kejahatan dalam penggunaannya. Masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan dalam *online banking* seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan. *Online banking* yang mampu meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah akan memperoleh kepercayaan dari nasabah.

TechnologyAcceptance Model (TAM) adalah salah satu model perilaku pemanfaatan teknologi informasi. Beberapa penelitian investigasi layanan perbankan *online* atas dasar penerimaan konsumen terhadap penggunaan teknologi telah dilakukan melalui perluasan teori *TechnologyAcceptance Model* (TAM). TAM dapat digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi. TAM adalah teori sistem informasi yang membuat model tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi. Model ini mengusulkan bahwa ketika pengguna ditawarkan untuk menggunakan suatu sistem yang baru, sejumlah faktor mempengaruhi keputusan mereka tentang bagaimana dan kapan akan menggunakan sistem tersebut, khususnya dalam hal *usefulness* (pengguna yakin bahwa dengan menggunakan sistem ini akan meningkatkan kinerjanya) dan *ease of use* (dimana pengguna yakin bahwa menggunakan sistem ini akan membebaskannya dari kesulitan, dalam artian bahwa sistem ini mudah dalam penggunaannya).

Pada penelitian sebelumnya dilakukan Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi (2007) yang meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat

menggunakan *online banking* oleh penggunanya dengan menggunakan TAM. Penelitian ini dilakukan pada pengguna *online banking* di 8 bank yang berada di Surabaya yang menyediakan layanan *online banking*. Variabel yang diuji adalah persepsi nasabah terhadap manfaat *online banking* (*perceived usefulness*), persepsi nasabah terhadap kemudahan menggunakan *online banking* (*perceived ease of use*), kemampuan nasabah menggunakan komputer (*computer self efficacy*), persepsi nasabah terhadap kredibilitas *online banking* (*perceived credibility*), dan minat nasabah menggunakan *online banking* (*behavioral intention*). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penambahan variabel *trust* (kepercayaan). Peneliti mencoba melakukan penelitian tersebut untuk menguji kembali dengan menambahkan variabel kepercayaan (*trust*).

Berdasarkan pada latar belakang inilah, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah penggunaan *online banking*, sehingga judul yang diambil dalam penelitian ini adalah: “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN ONLINE BANKING (Studi Empiris pada Mahasiswa Universitas Islam Indonesia)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka rumusan permasalahan yang akan dijadikan pokok bahasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *online banking* ?
2. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *online banking* ?
3. Apakah *computer self efficacy* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *online banking* ?
4. Apakah *security and privacy* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *online banking* ?
5. Apakah *trust* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *online banking*?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menemukan bukti empiris mengenai apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *online banking*?
2. Menemukan bukti empiris mengenai apakah *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *online banking* ?
3. Menemukan bukti empiris mengenai apakah *computer self efficacy* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *online banking* ?

4. Menemukan bukti empiris mengenai apakah *security and privacy* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *online banking* ?
5. Menemukan bukti empiris mengenai apakah *trust* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *online banking* ?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi dunia perbankan

Memberikan masukan kepada pengelola *online banking* sebagai dasar evaluasi konsumen terhadap *online banking*, sehingga dapat membantu perusahaan untuk menetapkan kebijakan perusahaan terutama dalam perbaikan layanan *online banking*.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman. Dan gambaran pelaksanaan teori dalam dunia kerja nyata, serta mengetahui berbagai informasi mengenai layanan *online banking*.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan tambahan pengetahuan mengenai *online banking*, khususnya penelitian mengenai *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *computer self efficacy* (kemampuan menggunakan computer), *security and privacy* (keamanan dan privasi), dan *trust* (kepercayaan) terhadap minat penggunaan *online banking*.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun atas 5 (lima) bab agar mempunyai suatu susunan yang sistematis, dapat memudahkan untuk mengetahui dan memahami hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lain sebagai suatu rangkaian yang konsisten. Adapun sistematika yang dimaksud adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas landasan teori yang memuat teori-teori yang relevan dan mendukung analisis serta pemecahan masalah yang terdapat dalam penelitian ini. Bab ini juga berisi uraian hipotesis-hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini, serta model penelitian yang akan diuji.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang deskripsi penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, validitas dan reliabilitas, pengujian hipotesis dan hipotesis operasional.

BAB IV : ANALISIS DATA

Bab ini membahas tentang deskripsi responden, hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrument yang digunakan, hasil pengujian hipotesis, dan uraian analisis data yang berisi hasil pengolahan data serta interpretasi terhadap hasil tersebut.

BAB V : SIMPULAN, SARAN DAN PENUTUP

Bab ini merupakan simpulan dari hasil penelitian, implikasi hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

