

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, perkembangan sistem teknologi informasi berkembang dengan pesat. Dimulai dari era akuntansi pada tahun 1950, sampai ke era jejaring global di mulai tahun 1990, sistem teknologi informasi telah banyak sekali mengalami perubahan (Jogiyanto, 2008: 1). Hal ini terjadi karena sistem teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan dalam segala aspek dan memberikan kemudahan bagi kehidupan masyarakat pada zaman mobilitas tinggi seperti sekarang. Ditambah lagi dengan kebutuhan manusia yang selalu menuntut untuk bisa lebih cepat, lebih aman, tidak terikat waktu, dan bisa dimana saja membuat tuntutan penyesuaian, menjadikan kebutuhan tersebut semakin kompleks (Aditya, 2010). Salah satu jenis perusahaan yang berkaitan erat dengan tuntutan kebutuhan manusia adalah industri perbankan. Sekarang telah banyak pelaku ekonomi yang tidak lagi menggunakan uang tunai dalam bertransaksi, tetapi telah memanfaatkan layanan perbankan modern yang lebih efisien dan efektif.

Industri perbankan memanfaatkan sistem teknologi informasi dalam rangka memperluas jaringan pelayanannya serta meningkatkan kepuasan dari nasabah, pemanfaatan sistem teknologi informasi ini berupa layanan *Electronic banking (E-banking)*. *E-banking* adalah layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantaranya, sehingga nasabah

tidak lagi dilayani oleh *teller* ataupun *costumer services*. Tujuan dari *E-banking* adalah sebagai sarana penyediaan *multi channel* dan juga dapat menghemat biaya transaksi bank, nasabah lebih bebas, mudah, cepat dan aman bertransaksi 24 jam dimanapun nasabah berada (Sari dan Rahmawati, 2013). Layanan *E-banking* ini diadopsi oleh industri perbankan yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun bank swasta. Diawali pada tahun 1998 yaitu Bank Internasional Indonesia (BII) sebagai pelopornya, kemudian diikuti dengan Bank Niaga pada tahun 2000 serta Bank Bukopin dan Bank Central Asia (BCA) pada tahun 2001 (Wikibooks, 2014). Bank Indonesia membagi fasilitas *E-banking* yang ditawarkan dewasa ini menjadi 3 (tiga) bagian dan masing-masing bagian memiliki sistem kerja yang menggunakan media yang berbeda, misalnya *internet banking* menggunakan media *Personal Computer* (PC) ataupun *handphone* yang dapat mengakses jaringan internet, *Mobile banking* menggunakan media *handphone* ataupun telepon dan *Automatic Teller Machine (ATM)* yaitu sebuah mesin yang terhubung dengan sistem jaringan bank.

Berdasarkan hasil survei lembaga survei internasional Kadence pada tahun 2013 yang menyatakan bahwa penggunaan *E-banking* di Indonesia dari tahun ke tahun terus meningkat. Hal ini didorong oleh pertumbuhan jumlah pengguna internet dan *smartphone*, serta semakin banyak bank yang fokus pada fasilitas *E-banking* (Rakhma, 2014). Dengan meningkatnya jumlah pengguna *E-banking*, dapat disimpulkan bahwa tingkat penerimaan terhadap layanan *E-banking* telah mengalami peningkatan. Tingkat penerimaan

terhadap layanan *E-banking* oleh nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan penggunaan sistem teknologi informasi tersebut telah dibangun beberapa model pendekatan, salah satunya adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertama kali dikenalkan oleh Davis pada penelitiannya tahun 1989. Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap tingkat penerimaan penggunaan sistem teknologi informasi. Davis (1989) menempatkan dua variabel utama yang mempengaruhi pengguna (*user*) dalam menerima atau menolak sistem teknologi informasi yaitu persepsi kebermanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Kedua faktor tersebut mempengaruhi niatan untuk menggunakan sistem teknologi informasi (*intention to use*) sebelum akhirnya tercipta penggunaan secara aktual dalam keseharian (*actual usage*).

Salah satu golongan nasabah yang dapat dijadikan sorotan bagi pihak bank dalam mengembangkan layanan *E-banking* adalah mahasiswa, dengan jumlahnya yang relatif banyak, mahasiswa dapat menjadi lahan potensial bagi bank untuk memaksimalkan layanan perbankannya seperti *E-banking*. Tidak dipungkiri bahwa mahasiswa merupakan salah satu golongan yang sebagian besar menggunakan jasa perbankan. Hal ini dikarenakan sebagian besar mahasiswa berasal dari luar daerah dan secara rutin akan melakukan transaksi keuangan melalui bank. Walaupun banyak manfaat yang diperoleh dari penggunaan *E-banking*, fasilitas perbankan ini belum dimanfaatkan secara

maksimal oleh mahasiswa. Masih banyak mahasiswa yang belum berniat menggunakan *E-banking* untuk aktivitas sehari-hari. Mereka hanya menggunakan untuk cek saldo dan tarik tunai melalui ATM. Keengganan mahasiswa ini dikarenakan merasa takut untuk melakukan transaksi seperti transfer uang melalui *E-banking* atau transaksi lainnya akan mengalami masalah atau kegagalan.

Persepsi Kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pengguna (Davis, 1989). Dalam konteks mahasiswa, peningkatan kinerja dapat diartikan sebagai penunjang yang dapat membantu aktivitas sehari-hari. Mahasiswa tidak perlu mengantri di bank yang akan mengganggu waktu perkuliahan, cukup dengan memaksimalkan penggunaan *E-banking* maka transaksi perbankan akan lebih efektif. Apabila mahasiswa selaku nasabah merasa *E-banking* memberikan manfaat, maka mahasiswa akan berniat untuk menggunakan *E-banking*. Begitu juga sebaliknya, apabila nasabah menganggap *E-banking* kurang memberi manfaat, maka nasabah cenderung tidak berniat menggunakan layanan *E-banking*.

Layanan *E-banking* adalah layanan yang diakses dari jarak jauh, nasabah tidak lagi dilayani oleh *teller* ataupun *costumer services*. Dalam akses jarak jauh tentunya nasabah membutuhkan rasa percaya. Aspek kepercayaan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi penggunaan teknologi dunia maya. Kepercayaan akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah pertukaran dengan mitra

yang memiliki integritas dan dapat dipercaya (Morgan dan Hunt, 1994). Nasabah akan mempertimbangkan kepercayaan terhadap bank penyedia layanan *E-banking* sebagai mitra pertukaran untuk melakukan transaksi *online* yang banyak mengandung unsur risiko. Ketidakpercayaan nasabah terhadap layanan *E-banking* dapat menyebabkan nasabah tidak berniat menggunakan *E-banking*. Begitu juga sebaliknya apabila nasabah percaya terhadap layanan *E-banking*, maka akan nasabah akan berniat untuk menggunakan *E-banking*.

Reid dan Levy (2008) memandang konsep *Computer Self Efficacy* sebagai salah satu variabel yang penting untuk studi perilaku individual dalam bidang teknologi informasi. Banyaknya media yang digunakan dalam layanan *E-banking* dan prosedur yang berbeda pada setiap media yang digunakan, mengindikasikan nasabah untuk mempunyai tingkat kompetensi yang cukup baik untuk dapat mengoperasikan layanan *E-banking*. Perbedaan kemampuan nasabah untuk berinteraksi dengan berbagai jenis *interface* (tampilan) serta prosedur transaksi yang juga berbeda juga dapat mempengaruhi niatan menggunakan *E-banking* itu sendiri.

Banyak penelitian *E-banking* yang telah dilakukan dengan menggunakan model TAM. Dari berbagai penelitian tersebut terdapat beberapa yang memasukkan faktor – faktor baru sebagai bahan modifikasi dari TAM awal yang dikembangkan oleh Davis (1989). Alasan utama dilakukan modifikasi model TAM adalah karena kesederhanaan (*parsimony*) dan kemampuannya menjelaskan (*explanatory power*) hubungan sebab akibat

model ini. Penelitian tersebut antara lain seperti penelitian Reid dan Levy (2008) pada nasabah *internet banking* yang menambahkan *computer self efficacy* dan kepercayaan sebagai modifikasi model TAM; penelitian Hussein dan Bibi (2011) meneliti *computer self efficacy*, *information content richness*, dan *convenience* terhadap penggunaan *internet banking* di Malaysia dan wang dkk di Taiwan.

Di Indonesia juga dilakukan pada penelitian Rahmawaty (2010) yang meneliti pengaruh persepsi kepercayaan dalam penggunaan *automated teller machine* (ATM) berdasarkan TAM, penelitian yang dilakukan oleh Sartika dan Zaki (2011) pada minat penggunaan sistem *internet banking* yang menambahkan kepercayaan dan kenyamanan sebagai modifikasi dari TAM, Citra (2013) pada mahasiswa pengguna *E-banking* yang menambahkan kualitas sistem, persepsi resiko dan reputasi organisasi sebagai modifikasi model TAM.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berkaitan dengan *E-banking* terutama pada mahasiswa, dengan judul **PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEPERCAYAAN DAN COMPUTER SELF EFFICACY TERHADAP NIATAN MENGGUNAKAN E-BANKING PADA MAHASISWA.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tentang latar belakang penelitian, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap niatan menggunakan *E-banking* pada mahasiswa?
2. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap niatan menggunakan *E-banking* pada mahasiswa?
3. Apakah *computer self efficacy* berpengaruh terhadap niatan menggunakan *E-banking* pada mahasiswa?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap niatan menggunakan *E-banking* pada mahasiswa.
2. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap niatan menggunakan *E-banking* pada mahasiswa.
3. Untuk menguji pengaruh *computer self efficacy* terhadap niatan menggunakan *E-banking* pada mahasiswa.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi manfaat bagi pihak-pihak berikut:

1. Bank penyelenggara layanan *E-banking*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi bank mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *E-banking*. Dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan kebijakan dalam upaya meningkatkan layanan *E-banking*.

2. Nasabah pengguna layanan *E-banking*

Dapat memberikan kontribusi positif dalam rangka menyediakan informasi tentang persepsi yang mempengaruhi penggunaan *E-banking* dan mensosialisasikan kepada masyarakat.

3. Akademis

Penelitian ini dapat menghasilkan suatu temuan baru tentang persepsi yang dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *E-banking* dan menjadi pelengkap dari penelitian–penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya.

E. Sistematika Penulisan

Untuk lebih mengerti dan memperjelas isi skripsi, sistematika penulisan disusun dalam lima bab dengan pembagian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang tinjauan pustaka yang memuat teori-teori yang mendasari tentang niatan menggunakan *E-banking*, *technology acceptance model*, persepsi kebermanfaatan (*usefulness*), persepsi kepercayaan (*trust*), tingkat penguasaan komputer (*computer self efficacy*). Dalam bab ini juga berisi tinjauan penelitian terdahulu, model penelitian yang akan diuji, serta uraian hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, uji kualitas data dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum penelitian, hasil analisis data atas penelitian yang dilaksanakan beserta pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan simpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran dari penulis yang memberikan manfaat bagi pihak yang akan melakukan penelitian selanjutnya.