

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan dan perkembangan teknologi yang diiringi dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi terjadi begitu pesat di era globalisasi ini. Hal tersebut tidak hanya membawa pengaruh pada pengelolaan suatu perusahaan, tetapi juga telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi bisnis. Sesuai dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dan semakin modern, maka komunikasi yang efektif dan efisien pun semakin dibutuhkan sehingga banyak orang ingin untuk menciptakan alat yang dapat membantu manusia dalam mengatasi masalahnya terhadap komunikasi sehingga terciptalah internet. Internet juga dimanfaatkan kalangan orang maupun organisasi untuk berbisnis. terutama pada bank, salah satu bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank adalah layanan *online banking*.

Online banking adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah baik dari rumah, tempat usaha atau di lokasi-lokasi lain yang bukan di lokasi bank yang riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, telepon seluler dan telepon rumah. Bentuk layanan perbankan berbasis online adalah *Automatic Teller Machine (ATM)* dan *electronic banking (e-banking)* (Irmadhani dan Nugroho, 2012). Bank Indonesia membagi layanan *e-banking* menjadi 4 kategori, yaitu

internet banking, mobile banking, phone banking dan *SMS banking*. Akan tetapi perkembangan teknologi informasi saat ini yang sangat pesat membuat keempat layanan tersebut semakin sulit untuk dibedakan. Salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah maraknya penggunaan telepon seluler atau yang lebih sering dikenal dengan sebutan *handphone*, selain melalui media internet. Saat ini, banyak aspek kehidupan yang menggunakan media internet dan *handphone*, termasuk industri perbankan. Perbankan yang dilakukan secara online adalah sistem pengiriman termurah untuk melakukan layanan perbankan (Robinson, 2009; Sathye, 1999). Sejumlah penelitian juga telah mengidentifikasi keuntungan untuk nasabah bank, termasuk penghematan biaya dan waktu serta manfaat yang didapatkan oleh nasabah bank (Howcroft et al, 2002;. Polatoglu dan Ekin, 2001).

Internet banking adalah salah satu pelayanan jasabank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet*, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui *internet*. *Internet banking* membuat nasabah bank yang terkoneksi dengan internet dapat tepat waktu tanpa terpengaruh dengan jadwal operasional bank itu sendiri. Aplikasi teknologi informasi dalam *Internet Banking* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui system penjualan yang jauh lebih efektif daripada bank Konvensional. Tanpa adanya aplikasi teknologi informasi

dalam *Internet banking*, maka *internet banking* tidak akan jalan dan di manfaatkan oleh industri perbankan.

Internet banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui sms (pesan singkat) pada *handphone*. Dengan adanya *handphone* dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *Internet banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah (Souranta, 2003 dalam Rahmawaty, 2010).

Perangkat komunikasi merupakan salah satu contoh dari perkembangan teknologi yang pada saat ini juga dimanfaatkan oleh sector perbankan. Para nasabah dapat melakukan transaksi dan layanan perbankan lainnya, kapan dan dimanapun mereka berada. Saat ini sudah banyak bank yang telah menyediakan akses *mobile* untuk mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan transaksi

perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian. Hal tersebut akan cenderung berdampak merugikan bagi para nasabah jika waktu serta peluang bisnis mereka tersita hanya untuk bertransaksi di bank.

Menurut Lewis et al.(2010) yang meneliti tentang Prediksi dari konsumen muda untuk memilih menggunakan *Internet banking*, yang kemudian dikaitkan dengan hubungan dari persepsi biaya, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kesesuaian, dan risiko pada perilaku pengguna *Internet banking*. Dari penelitian tersebut disimpulkan bahwa dengan sistem tersebut akan memudahkan konsumen muda dalam bekerja. Sama juga dengan penelitian dari Riquelme dan Rios (2010) meneliti apakah sikap yang terdiri dari risiko, norma sosial, keuntungan relatif, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat untuk mengadopsi pelayanan *Internet banking*. Dan penelitian yang dilakukan oleh Shi Yu(2009) meneliti tentang persepsi keyakinan sendiri berpengaruh terhadap persepsi kemudahan, dan persepsi kegunaan terhadap minat untuk menggunakan *internet banking*.

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk melihat kemudahan suatu teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Model TAM yang mengadaptasi model TRA (*Theory of Reasoned Action*)dikembangkan oleh Davis (1986). Perbedaan mendasar antara TRA dan TAM adalah penempatan sikap-sikap dari TRA. TAM memperkenalkan dua variabel kunci, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *perceived ease of*

use(persepsi kemudahan penggunaan) yang memiliki relevansi untuk memprediksi sikap penerimaan pengguna terhadap teknologi (*Acceptance of IT*). Dalam hal ini TAM menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi dan perilaku para penggunanya (Hanafi et al, 2013).

TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah salah satu model perilaku pemanfaatan teknologi informasi dalam literatur sistem informasi manajemen. TAM (*Technology Acceptance Model*) ini dikemukakan oleh Davis (1986) yang mengembangkan kerangka pemikiran tentang minat pemanfaatan teknologi informasi. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi. TAM merupakan satu di antara banyak model penelitian yang berpengaruh dalam studi determinan akseptasi teknologi informasi. TAM banyak digunakan untuk memprediksi tingkat akseptasi pemakai (*user acceptance*) dan pemakaian yang berdasarkan persepsi terhadap kemudahan penggunaan teknologi informasi (*perceived usefulness*) dengan mempertimbangkan kemudahan dalam penggunaan TI (*Perceived Ease of Use*).

Resiko (*risk*) transaksi dan kelengkapan fitur layanan *mobile banking* merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya (*virtual*) karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan *teller/customer serviced* dan banyak

hal yang dipertimbangkan nasabah bank dalam transaksi melalui *internet banking*.

Dengan demikian penulis ingin mengetahui apakah perkembangan teknologi khususnya internet di daerah Karanganyar sudah dimanfaatkan dengan baik dalam penggunaannya. Kehadiran internet memang memberikan dampak yang cukup besar terhadap kehidupan umat manusia dalam berbagai aspek dan dimensi. Pengoptimalan perkembangan yang sudah ada memungkinkan untuk membuat pekerjaan atau kegiatan menjadi lebih efisien dan efektif.

Secara garis besar, dengan memanfaatkan *internet banking* banyak keuntungan yang akan diperoleh penggunanya terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena *internet banking* jelas dapat dilakukan di mana saja sepanjang penggunanya memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *internet banking* tersebut. Dengan berbagai manfaat yang diciptakan *internet banking*, tentunya para pengguna *internet banking* di Salatiga dari tahun ke tahun akan semakin meningkat. Pihak bank dalam mempromosikan *internet banking* menyebutkan bahwa kecilnya resiko yang akan muncul, tetapi apabila diselidiki lebih lanjut, layanan ini juga mempunyai risiko yang dapat menurunkan minat pengguna layanan *internet banking*. Pihak perbankan sendiri perlu untuk mengkaji ulang dan perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat digunakan untuk mengembangkan dan memperbaiki layanan ini. Dan

penelitian ini meneliti apakah para pengguna *internet banking* di Salatiga mau menerima risiko yang diterima jika menggunakan *internet banking*.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, Farizi dan Syaefullah (2014) melakukan penelitian untuk mengetahui persepsi individu apa saja yang berpengaruh terhadap minat penggunaan *internet banking*. Penelitian mereka mengacu pada penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Al-Somali *et al.* (2012) serta penelitian yang dilakukan oleh Pikkarainen *et al.* (2014). Al-Somali *et al.* (2012) melakukan penelitian tentang beberapa persepsi yang memengaruhi sikap dan minat diadopsinya *internet banking* di negara Saudi Arabia. Penelitian yang dilakukan oleh Pikkarainen *et al.* (2014) yang menyelidiki tentang beberapa persepsi dalam penerimaan *internet banking* di Finlandia.

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Farizi dan Syaefullah, (2014) yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan , Persepsi Resiko dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan *Internet Banking*”. Dan menambahkan 1 variabel Persepsi Kenyamanan dari penelitian Tjini dan Baridwan (2013) dan penelitian ini juga membedakan objek penelitiannya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis dapat mengambil judul “Pengaruh Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kenyamanan, Persepsi Resiko dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan *Internet Banking*”. Studi kasus dilakukan pada Bank BRI unit Salatiga

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kegunaan berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *Internet Banking*?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *Internet Banking*?
3. Apakah kenyamanan berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *Internet Banking* ?
4. Apakah risiko berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *Internet Banking* ?
5. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *Internet Banking* ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji adanya pengaruh kegunaan terhadap Minat Penggunaan *Internet Banking*.
2. Untuk menguji adanya pengaruh kemudahan terhadap Minat Penggunaan *Internet Banking*.
3. Untuk menguji adanya pengaruh kenyamanan terhadap Minat Penggunaan *Internet Banking*.

4. Untuk menguji adanya pengaruh risiko terhadap Minat Penggunaan *Internet Banking*.
5. Untuk menguji adanya pengaruh kepercayaan terhadap Minat penggunaan *Internet Banking*.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teori

Yaitu untuk memberikan pengetahuan mengenai ilmu akuntansi khususnya dibidang Sistem Informasi Akuntansi (SIA) sehingga dapat menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kenyamanan, persepsi risiko dan kepercayaan atas penggunaan *internet banking*.

2. Manfaat Praktik

Yaitu membantu Bank tersebut untuk mensosialisasikan program *internet banking* yang mungkin tidak semua masyarakat / Nasabah Bank tersebut mengetahui adanya sistem *E-banking* pada bank tersebut.

3. Manfaat Kebijakan

Yaitu diharapkan dapat membantu kinerja kebijakan yang telah di keluarkan pemerintah serta dapat mempermudah transaksi dalam melakukan transaksi perbankan pada organisasi profesi dan sebagainya.