

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era modern ini perkembangan teknologi informasi sangat berpengaruh dan membawa banyak transformasi dan pergeseran dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi yang mengalami kemajuan begitu pesat ini membuat dunia bisnis dituntut harus mampu menyesuaikan diri dan cepat beradaptasi, tidak terkecuali di dalam dunia perbankan. Perkembangan teknologi saat ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi ini membuat masyarakat menjadi lebih mudah dalam melakukan berbagai transaksi, yang pada awalnya hanya dapat dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lama menjadi serba otomatis dan lebih praktis untuk dilakukan.

E-banking di era modern ini menjadi suatu sarana yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan berbagai aktivitas seperti komunikasi, transaksi bisnis, mencari informasi, dan lain sebagainya. Banyak perusahaan di dunia yang memiliki keinginan untuk mengubah dirinya menjadi pembangkit daya bisnis global melalui berbagai investasi besar dalam *E-business*, *E-commerce*, dan sektor teknologi lainnya. Sektor perbankan merupakan contoh dari salah satu sektor yang telah mengaplikasikan atau mengadopsi teknologi informasi di dalam kegiatannya tersebut.

Menurut Jogiyanto (2008) manfaat (*Benefits*) merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Layanan *E-banking* memberikan berbagai manfaat bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan adanya layanan *E-banking* tentunya akan mempercepat aktivitas dan pekerjaan yang berkaitan dengan kegiatan transaksi. Semakin nasabah atau pengguna merasa *E-banking* bermanfaat, maka akan cenderung menggunakannya.

Menurut Lee (2009) kepercayaan (*Trust*) merupakan keyakinan bahwa pihak lain akan berperilaku sesuai etika sosial dan terdapat keyakinan bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi komitmen. Nasabah yang telah memiliki kepercayaan terhadap *E-banking* berarti telah sadar akan rasa aman dalam penggunaan *E-banking*. Sikap nasabah terhadap *E-banking* didorong oleh rasa kepercayaan yang berperan penting untuk meningkatkan kegunaan dalam lingkungan *E-banking*.

Kemudahan (*Convenience*) merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Suatu layanan yang dianggap mudah dalam penggunaannya, akan menunjukkan layanan tersebut sering digunakan (Davis, 1989 dalam Dewi, 2017). Kemudahan dalam penggunaan dapat dikatakan jika mudah dipahami, dipelajari, dan mudah dalam pengoperasiannya. Dalam pengoperasiannya *E-banking* memberikan berbagai fasilitas yang mudah di akses dan dapat dilakukan dimanapun seperti melakukan berbagai transaksi tidak perlu membutuhkan waktu yang lama sehingga dapat mempermudah penggunaannya.

Menurut Wayckof dalam Tjiptono (2007) Kualitas layanan (*Customer Service*) adalah menjelaskan bahwa kualitas jasa pelayanan bank adalah tingkat keunggulan yang diharapkan nasabah dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah, dengan kata lain ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan bank yaitu nasabah dan kinerja bank yang dirasakan nasabah (*performance*). Kualitas layanan sangat penting karena memberikan dampak langsung pada citra perusahaan yang memiliki layanan *E-banking* khususnya layanan *E-banking* BRI.

Menurut Leeraphong & Mardjo (2013) Persepsi risiko (*risk*) mencakup ketidakpastian dan konsekuensi yang berkaitan dengan setiap kegiatan yang sedang dilakukan oleh seseorang, dimana dari ketidakpastian tersebut menyebabkan setiap orang akan memikirkan alternative yang aman bagi mereka. Ketika persepsi risiko menjadi tinggi, menimbulkan motivasi untuk menghindari penggunaan Ebanking.

Menurut Supriyono (2010:65) kemajuan pesat teknologi komputer baik perangkat keras, perangkat lunak, sistem jaringan dan komunikasi data memberikan dampak yang luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik. Perkembangan *E-Banking* mengalami lompatan besar, transaksi bank menjadi mudah, cepat dan *real time* tanpa ada batasan waktu dan tempat.

Penggunaan teknologi informasi di dunia perbankan relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Berbagai jenis teknologi diantaranya *Automatic Teller Machine* (ATM), *Banking Application System*, *Real Time Gross*

Settlement System, dan *Internet Banking*. Penggunaan *E-banking* ini jelas akan mengubah strategi bank dalam menjalankan kegiatannya. *E-banking* memungkinkan pengguna atau nasabahnya untuk melakukan pembayaran-pembayaran secara online. Dalam penggunaan *E-banking* dapat menjadi lebih mudah, akan tetapi disisi lain juga terdapat risiko seperti faktor keamanan yang harus diperhatikan.

Beberapa peneliti terdahulu telah menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat dalam penggunaan *E-banking* dan memiliki hasil empiris yang berbeda-beda. Dalam penelitian Oktabriantono et al. (2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan risiko berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan *E-banking*. Sedangkan dalam penelitian Afghani dan Yulianti (2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko tidak berpengaruh terhadap minat *E-banking*. Dan dalam penelitian Saputri (2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap minat terhadap penggunaan *E-banking* sedangkan persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan *E-banking*, dalam penelitian Farida (2016) hasil penelitian persepsi kemudahan dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan *E-banking*. Dalam penelitian Setyaningsih (2017) hasil penelitian persepsi kualitas layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan *E-banking*, sedangkan dalam penelitian Sulistianingsih dan Trishananto (2021) hasil penelitian persepsi kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *E-banking*.

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba memperbaharui dan memperbaiki keterbatasan penelitian dari Oktabriantono et al. (2017) dalam menganalisis persepsi yang mempengaruhi minat dalam penggunaan *E-banking*. Memiliki variabel independen yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, keamanan dan persepsi risiko dan variabel dependen yaitu penggunaan *E-banking*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah populasi sampel yang digunakan, yaitu nasabah Bank BRI di Surakarta. Selain itu penelitian ini mengubah variabel independen yaitu keamanan menjadi kepercayaan dan menambah satu variabel independen yaitu kualitas layanan. Dengan adanya berbagai aspek pengaruh persepsi dalam penggunaan *E-banking* yang berbeda-beda dari penelitian terdahulu, oleh karena itu penulis mengambil judul penelitian “**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN, DAN RISIKO TERHADAP MINAT DALAM PENGGUNAAN E-BANKING** (Studi Empiris pada Pengguna E-banking BRI di Surakarta)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan *E-banking*?

2. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan *E-banking*?
3. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan *E-banking*?
4. Apakah persepsi kualitas layanan berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan *E-banking*?
5. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan *E-banking*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat disimpulkan tujuan penulisan sebagai berikut:

1. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap minat dalam penggunaan *E-banking*.
2. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh persepsi kepercayaan terhadap minat dalam penggunaan *E-banking*.
3. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat dalam penggunaan *E-banking*.
4. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap minat dalam penggunaan *E-banking*.
5. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap minat dalam penggunaan *E-banking*.

D. Manfaat dan Luaran penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Bank Sebagai Penyedia Layanan *E-banking*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak manajemen pengelola layanan *E-banking* pada lembaga keuangan Bank BRI dalam melakukan edukasi nasabah, agar jumlah pengguna *E-banking* di masa mendatang dapat ditingkatkan lagi. Faktor-faktor yang diteliti pendapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan selanjutnya, terutama dalam perbaikan fasilitas atau jaminan dari penggunaan layanan *E-banking*.

b. Bagi penulis

Penelitian ini, digunakan sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dan menambah pengetahuan dan wawasan yang mendalam tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan terhadap *E-banking* pada nasabah pengguna layanan *E-banking* dan sebagai salah satu syarat untuk mencapai

Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Luaran penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi tentang pengaruh persepsi manfaat, kepercayaan, kemudahan, kualitas layanan, dan risiko terhadap minat nasabah dalam penggunaan *E-banking* studi empiris pada pengguna E-banking BRI di Surakarta.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran dan mempermudah dalam memahami pembahasan penelitian ini. Sistematika terdiri dari lima bab terperinci sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan mengenai landasan teori, hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini. Beberapa hal yang dijelaskan pada bab ini adalah tentang populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, variabel penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan tentang pemilihan data yang digunakan dalam penelitian, pengolahan data, dan pembahasan hasil analisis data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi simpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian, serta saran-saran bagi penelitian selanjutnya.