



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan teknologi yang kian berkembang, tidak dapat dipungkiri lagi bahwa manusia tidak bisa lepas dari teknologi yang membuat segalanya lebih mudah (McLuhan, 2001). Teknologi yang ada dapat digunakan oleh berbagai pihak untuk kepentingan masing-masing pihak dan juga dapat digunakan untuk mengoptimalkan usaha dan bisnis yang dijalankan. Seperti contohnya yaitu *online shop* dapat menjangkau pelanggan lebih banyak dan lebih luas dibandingkan hanya berjualan dengan toko *offline*, karena teknologi *internet* yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun selama ada akses *internet* yang mendukung.

Sekarang ini banyak pelaku ekonomi, terutama yang menjalankan *e-business* tidak menggunakan uang tunai untuk mendukung transaksi jual beli. Seperti contohnya yaitu pembayaran yang dilakukan oleh pembeli adalah melalui transfer ke rekening bank milik penjual, dan penjual hanya perlu melakukan cek mutasi saldo melalui *internet banking* miliknya untuk memastikan bahwa pembeli telah melakukan pembayaran.

Transaksi dalam dunia perbankan pun dibuat lebih mudah yaitu dengan adanya *internet banking*, sehingga aktivitas transfer uang, pengecekan saldo, cek mutasi, pembayaran listrik, telepon, dan lain lain menjadi lebih cepat tanpa harus mengantri di bank atau ATM yang memakan waktu cukup lama. *Internet banking* merupakan layanan yang disediakan oleh pihak bank bagi nasabah untuk dapat

mengakses akun mereka, memperoleh informasi dan melakukan transaksi melalui jaringan internet (Sumber : <http://www.bankmandiri.co.id>).

Internet banking dapat mempermudah nasabah dengan menghilangkan batas ruang dan waktu, karena *internet banking* dapat digunakan kapanpun dan dimanapun dengan adanya komputer, laptop, *gadget* dan jaringan internet yang mendukung, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi tanpa perlu datang langsung ke bank atau ATM yang terkadang tidak berada di sekitar nasabah ketika ingin melakukan transaksi.

Di Indonesia, pengguna *internet banking* yang terus bertambah dipengaruhi dengan seiringnya peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia. Berdasarkan statistik dari <http://www.internetworldstats.com>, pada *Quarter 2* tahun 2014, jumlah pengguna internet di Indonesia sebesar 71,900,000 menempati urutan ke-empat setelah Cina, India, dan Jepang. Bahkan Indonesia mengalahkan Korea Selatan yang terkenal dengan kecepatan jaringan internetnya. Dengan angka pengguna internet yang cukup tinggi dan akan terus bertambah, dan juga dengan seiringnya perkembangan ponsel *smartphone*, jumlah penggunaan *internet banking* pun bisa terus semakin meningkat.

Banyak bank yang beroperasi di Indonesia pasti sudah memiliki dan memberikan layanan *internet banking* untuk mempermudah transaksi nasabahnya. Seperti contohnya yaitu pembayaran tiket pesawat terbang, pembayaran PLN, PAM, dan Telkom, pembayaran tagihan kartu kredit, hingga pembelian *voucher* isi ulang dapat dilakukan menggunakan *internet banking*. Dengan jumlah pengguna *internet banking* yang terus meningkat dan semakin tingginya transaksi

yang terjadi serta masih adanya celah yang dimiliki dalam kegiatan perbankan secara *online* seperti adanya *hacker* yang dapat mengakses *account* nasabah dan menyalahgunakannya. Dengan demikian analisis terhadap tingkat penerimaan nasabah terhadap layanan perbankan melalui teknologi internet yang dipadukan dengan *smartphone*, komputer dan laptop merupakan merupakan topik yang akan diangkat dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah nasabah pengguna *internet banking* tetap menggunakan layanan perbankan secara online ini walaupun adanya ancaman dari sisi keamanan.

Penggunaan *internet banking* berjalan tidak semulus yang diperkirakan, masih banyak terjadi keluhan yang disampaikan oleh nasabah saat mereka menggunakan *internet banking*, mulai dari kemungkinan terjadinya *hacking* oleh *hacker* yang meretas masuk kedalam akun bank nasabah, dan ketergantungan terhadap koneksi internet dimana jika koneksi tidak stabil, akses untuk masuk *internet banking* pun cukup lama dan dapat mempengaruhi keberhasilan status transaksi (Sumber : <http://www.infobanknews.com/2011/04/8-risiko-internet-banking/>)

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang berjudul “Analisis *Technology Acceptance Model* Pada Pengguna *Electronic Banking* Di Lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum UN Syarif Hidayatullah Jakarta” oleh Rizqiyanto (2010), penulis ingin mengembangkan penelitian tersebut dengan menambahkan konstruk variabel *perceived trust*, *attitude toward using*, dan *behavioral intention to use*, dan dengan jumlah koresponden yang lebih banyak. Pengembangan penelitian sebelumnya dikarenakan terdapat beberapa variabel dalam konstruk TAM yang

tidak digunakan oleh Rizqiyanto, dan penulis menambah jumlah responden lebih banyak dari penelitian sebelumnya karena penulis menggunakan metode perhitungan *Structural Equation Modeling* (SEM) dimana jumlah responden minimal yang diterima dalam SEM adalah 100 responden.

Dengan penjabaran permasalahan diatas, banyak faktor yang sebenarnya dapat mempengaruhi tingkat penerimaan teknologi *internet banking* terhadap nasabah, seperti misalnya faktor kenyamanan, kemanfaatan, kemudahan, dan kepercayaan (Sumber : <http://www.infobanknews.com/2012/04/tiga-tantangan-internet-banking>) sehingga penulis ingin melakukan pendalaman dari penelitian sebelumnya terhadap tingkat penerimaan penggunaan *internet banking*. *Internet banking* yang menjadi objek penelitian adalah *Internet Banking* milik Bank Mandiri.

Pemilihan *Internet Banking* milik Bank Mandiri sebagai objek penelitian dikarenakan Bank Mandiri dalam tiga tahun berturut-turut (2012 – 2014) menempati peringkat pertama sebagai bank di Indonesia dengan layanan *internet banking* terbaik (Sumber : <http://www.bankmandiri.co.id>)

Pada penulisan skripsi ini, penulis menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan Model *Structural Equation Modelling* (SEM). Penulis memilih metode TAM dikarenakan TAM sejalan dengan tujuan penelitian skripsi ini dan TAM merupakan metode yang sering digunakan dalam penelitian-penelitian sejenis sebelumnya. Konstruk yang digunakan penulis adalah *Perceived Trust*, *Perceived usefulness* (Manfaat), *Perceived ease-of-use* (Kemudahan), *Attitude toward using*, *Behavioral intention to use*, dan *Actual usage*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah :

- 1) Faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah mau menggunakan layanan *internet banking* Bank Mandiri?
- 2) Bagaimana hubungan kemudahan, manfaat dan kepercayaan dalam penggunaan *internet banking* terhadap kecenderungan seseorang untuk terus menggunakan *internet banking* Bank Mandiri?

1.3 Batasan Masalah

Dengan adanya keterbatasan waktu dalam pengerjaan skripsi ini, maka penulis melakukan batasan-batasan dalam melakukan penelitian ini. Batasannya adalah sebagai berikut.

- 1) Responden adalah nasabah Bank Mandiri dengan lingkup daerah Jabodetabek dan dengan usia di atas 17 Tahun
- 2) Penelitian hanya berfokus pada layanan *internet banking* Bank Mandiri
- 3) Uji statistik menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM)
- 4) Pengolahan data dibantu dengan bantuan *software* LISREL 8

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, tujuan dari penulisan skripsi ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* Bank Mandiri.
- 2) Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara manfaat, kemudahan, dan kepercayaan dalam penggunaan *internet banking* terhadap kecenderungan seseorang untuk terus menggunakan *internet banking* Bank Mandiri.

1.5 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Penelitian bagi Pihak Bank
 - a. Penulis berharap penulisan skripsi ini dapat membantu pihak bank mengetahui faktor apa yang mempengaruhi nasabah menggunakan *internet banking*, sehingga pihak bank bisa mengetahui faktor atau fitur apa saja yang harus ditingkatkan untuk menjaga kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking*.
- 2) Manfaat Penelitian bagi Nasabah
 - a. Penulis berharap bahwa penulisan skripsi ini bisa membantu meningkatkan tingkat penggunaan *internet banking* oleh nasabah.