

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Di era informasi saat ini, perkembangan teknologi yang begitu pesat telah mempengaruhi perkembangan aktivitas baik ekonomi maupun sosial masyarakat, termasuk aktivitas dan transaksi keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu bidang yang mengikuti perkembangan teknologi informasi ini adalah industri perbankan dan organisasi bisnis. Pada dunia bisnis, perubahan tersebut dilakukan agar tujuan organisasi dapat berjalan dengan baik dan bahkan dapat meningkatkan prestasi bisnisnya.

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. Hal ini dikarenakan media internet merupakan suatu inovasi yang cukup memberikan peluang dan menantang dalam pengembangannya. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi dalam bentuk *internet banking*. Saat ini *internet banking* menjadi perhatian utama dan senjata yang revolusioner strategis operasional bank, untuk menyampaikan maupun untuk persaingan antar bank. Nasabah bank di Indonesia masih banyak yang menggunakan *internet banking* hanya sekedar melihat saldo, oleh sebab itu bank perlu meningkatkan strategi agar semakin banyak nasabah yang akan

menggunakan internet dengan tujuan agar *value* yang diberikan nasabah bank semakin tinggi.

Transaksi *e-payment* dapat lebih dikembangkan dalam aktivitas bisnis sehingga nasabah bank benar-benar merasakan manfaat *internet banking* ini. Untuk mempermudah dan mempercepat proses pembayaran sangat dibutuhkan bantuan teknologi. Teknologi masa kini identik dengan komputersasi. Tentu kemudahan bertransaksi melalui *internet banking* merupakan salah satu cara dan upaya para bankir untuk mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan bank tersebut. Salah satu bank yang menawarkan jasa *internet banking* adalah Bank BCA.

Layanan *internet banking* diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada para nasabah. Pelayanan perbankan melalui internet tersebut berupa situs dari suatu bank tertentu yang menyediakan pelayanan perbankan langsung tanpa perlu datang ke bank yang bersangkutan. *Internet banking* tidak hanya bermanfaat bagi nasabah tetapi juga bermanfaat bagi pihak bank, *internet banking* telah memberikan keuntungan bagi bank untuk bertahan dalam persaingan dengan meningkatkan kustomisasi besar-besaran, kegiatan pemasaran dan komunikasi untuk memelihara serta menarik nasabah. Keuntungan bagi sektor perbankan diantaranya adalah keuntungan dalam aspek peningkatan produktivitas profitabilitas, efisiensi, layanan yang lebih cepat, kepuasan pelanggan, kenyamanan, fleksibilitas, 24 jam per hari dan 7 hari seminggu operasi, serta penghematan ruang dan biaya.

Minat terhadap penggunaan *internet banking* dilandasi oleh berbagai faktor antara lain faktor persepsi kemudahan, kepercayaan, kegunaan dan keamanan. Maka dalam penelitian ini, faktor tersebut akan menjadi variabel penelitian. Keempat faktor tersebut sangat penting dan perlu diperhatikan oleh peneliti, untuk mengetahui presentase peminat dalam menggunakan *internet banking*.

Faktor persepsi kemudahan merupakan salah satu faktor yang penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan *internet banking* dengan fleksibilitas waktu dan tempat, karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Selain itu *internet banking* dapat diakses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi.

Persepsi risiko merupakan hal yang harus diperhatikan oleh para nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan *internet banking*, mereka harus mempertimbangkan berbagai hal, antara lain tingkat keamanan, gangguan jaringan dll. Suatu persepsi kepercayaan merupakan hal yang harus dipertimbangkan dalam mengambil keputusan saat akan menggunakan layanan *internet banking*, bahwa sistem *internet banking* mudah digunakan, cepat dalam bertransaksi, aman dan tidak merugikan.

Salah satu Bank Swasta di Yogyakarta adalah Bank BCA (Bank Central Asia) pelopor dalam memberikan layanan perbankan modern di Indonesia. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “ **Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi**

**Minat Pengguna *E- Banking* (Studi kasus pada Nasabah Bank BCA KCP
Gejayan Sleman DIY).**

B. Rumusan masalah

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat pengguna *e-banking*?
2. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat pengguna *e-banking*?
3. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat pengguna *e-banking*?
4. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat pengguna *e-banking*?

C. Tujuan dan kegunaan penelitian

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat pengguna *e-banking*
 - b. Untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat pengguna *e-banking*
 - c. Untuk mengetahui apakah persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat pengguna *e-banking*
 - d. Untuk mengetahui apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat pengguna *e-banking*

2. Kegunaan penelitian

Sebagai sumber informasi bagi penelitian-penelitian berikutnya, serta dapat memberikan kontribusi dalam menambah wawasan keilmuan kepada civitas akademik dalam bidang manajemen perbankan khususnya manajemen pemasaran.

- a. Bagi pihak lain dapat dijadikan sebagai bahan referensi, bahan pembandingan dan sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan minat nasabah
- b. Bagi peneliti lain diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan.
- c. Bagi pihak lain dapat dijadikan sebagai bahan referensi, bahan pembandingan dan sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan minat nasabah
- d. Bagi peneliti lain diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan.

D. Batasan masalah

Agar sasaran pembahasan disini dapat tercapai, maka objek-objek penelitian perlu dibatasi. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah *e-banking* yang terdaftar di Bank BCA KCP Gejayan ,sampai dengan November 2017
2. Variabel penelitian ini ada 4 yaitu persepsi kemudahan, kegunaan,kepercayaan, dan keamanan
3. Sampel yang digunakan sebanyak 100 nasabah di Bank BCA KCP Gejayan

E. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penulis:

Melalui penelitian ini maka diperoleh data-data yang digunakan sebagai bahan untuk penyusunan penelitian ilmiah yang merupakan satu syarat kelulusan di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

2. Universitas

Sebagai masukan dan studi perbandingan terhadap karya ilmiah sejenis serta menambah katalog penelitian ilmiah pada perpustakaan universitas sebagai bahan bacaan yang dapat membantu teman-teman mahasiswa yang akan membuat penelitian ilmiah.

F. Sistematika pembahasan

Penyusunan skripsi ini dibagi dalam 5 bab dimana setiap bab terdiri dari sub-sub sebagai perinciannya. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

BAB I. Pendahuluan:

Bab ini memuat penjelasan yang bersifat umum, yaitu mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II. Landasan Teori:

Bab ini akan diuraikan landasan teori yang mengenai telaah literatur yang berupa referensi, buku, jurnal, skripsi dan lain-lain, yang berkaitan dengan

topik penelitian ini. Selanjutnya telaah pustaka merupakan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Kemudian dikembangkan menjadi sebuah hipotesis.

BAB III. Metodologi Penelitian:

Penjelasan mengenai jenis penelitian, sumber data, populasi dan sampel, metode analisis, definisi operasional variabel.

BAB IV. Analisis Data:

Bab ini akan diuraikan secara lebih mendalam tentang uraian penelitian yang berisi deskripsi objek penelitian dan analisis data serta hasil analisis data.

BAB V. Penutup:

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran secara garis besar atas hasil penelitian.