

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang Masalah Penelitian

Ketatnya persaingan bisnis dipasar domestik maupun internasional saat ini, menuntut semua perusahaan tepat dalam pengambilan keputusan dan menerapkan strategi perusahaan yang tepat sasaran untuk lebih unggul dari para pesaing. Dalam mencapai keunggulan yang kompetitif dari kuatnya persaingan global, perusahaan harus mampu memberikan produk dan jasa yang berkualitas, baik dari produk yang dihasilkan atau pelayanan yang diberikan. Perusahaan yang dapat beroperasi dengan efektif dan efisien guna dapat mencapai tingkat produktifitas yang optimal, didukung oleh kemajuan dan perkembangan teknologi informasi. Perusahaan harus memperhatikan kemajuan teknologi informasi agar dapat terus bersaing di pasar global (Fauziah, 1988). Didukung oleh pernyataan dari (Morone, 1989) dalam Trisetyanto (2011), bahwa teknologi sebagai sumber daya dari keunggulan kompetitif di era global. Kemajuan teknologi memainkan peran vital untuk keuntungan jangka panjang (Stacey dan Aston, 1995) dalam Trisetyanto (2011), dan Higgins (1995) dalam Trisetyanto (2011) mengidentifikasi bahwa teknologi sebagai faktor yang dominan berkontribusi dalam suksesnya operasi perusahaan. Fenomena ini mengidentifikasi bahwa teknologi merupakan bagian inti dari perkembangan strategi bisnis, serta

dipandang sebagai strategi untuk memperkokoh keunggulan kompetitif perusahaan.

Teknologi informasi di era global seperti saat ini, banyak diadopsi oleh sebagian besar masyarakat di dunia dalam meningkatkan mobilitas dan kinerja. Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat, telah mempengaruhi industri perbankan dalam meningkatkan pelayanannya. Industri perbankan merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dimana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau menyalurkan dana atau keduanya (Kasmir, 2012:3). Menurut Taswan (2010:7) bank adalah lembaga yang berperan sebagai lembaga keuangan (*financial intermediary*) antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus spending unit*) dengan mereka yang membutuhkan dana (*deficit spending unit*), serta berfungsi untuk memperlancar lalu lintas pembayaran giral. Sedangkan menurut UU RI Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan dalam Pasal 2 angka 1, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari pemaparan definisi bank tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa, bank merupakan badan usaha yang berperan sebagai lembaga

keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, deposito, giro, atau jasa lainnya seperti *safe deposit box*, dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan, baik dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup atau perekonomian masyarakat. Dalam dunia perbankan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang telah berkembang searah dengan kemajuan teknologi, bank harus mampu memberikan layanan yang aman dan terpercaya. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia, baik bank pemerintahan maupun swasta untuk memperluas jaringan pelayanan serta meningkatkan kepuasan nasabah.

Salah satu bentuk pelayanan yang dikembangkan oleh bank dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi adalah *Electronic Banking* atau sering disebut dengan *E-banking*. Menurut Bank Indonesia (BI) pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 pasal 1 angka 3 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, Layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut *Electronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, *mobile phone*. *Electronic Banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan transaksi perbankan melalui jaringan, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet (Tampubolon, 2004). *E-*

*banking* merupakan layanan perbankan yang meliputi *internet banking*, *mobile banking* berbasis *handphone (phone banking)*, *SMS banking*, *Authomatic Teller Machine (ATM)*, *credit card* dan lain sebagainya. Tujuan dari *E-banking* adalah sebagai sarana penyedia *multi chanel* dan juga dapat menghemat biaya transaksi bank, nasabah lebih bebas, mudah, cepat dan aman bertransaksi 24 jam dimanapun nasabah berada (Sari dan Rahmawati, 2013). Pelayanan perbankan melalui *E-banking* sudah dirancang sedemikian rupa menyesuaikan gaya hidup nasabah masa kini yang lebih mengutamakan kemudahan, ketepatan waktu, dan menghemat waktu tanpa harus keluar rumah. *E-banking* dapat digunakan untuk bermacam-macam transaksi *online* beberapa diantaranya yaitu untuk melakukan pengecekan saldo rekening dan *history* transaksi bank, transfer dana sesuai kebutuhan, serta membayar berbagai macam tagihan. Selama ini penggunaan dari layanan *E-banking* yang digunakan oleh perusahaan bersifat manual, yang tidak jarang menyebabkan kesalahan *human error* baik dari pihak bank ataupun nasabah itu sendiri. Dengan adanya layanan fasilitas berupa *E-banking* yang cepat dapat dinikmati oleh nasabah maupun perusahaan sendiri maka segala layanan yang diinginkan oleh para nasabah dapat segera ditindak lanjuti dengan secepat mungkin, sehingga perusahaan tersebut akan mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan tercepat bagi para nasabah, serta kontrol perusahaan terhadap masalah keuangan semakin cepat dan akurat.

Banyak faktor yang menyebabkan nasabah tertarik menggunakan *E-banking*. Mulai dari kepercayaan *online*, layanan yang memuaskan, fasilitas kemudahan transaksi, sampai dengan beberapa faktor lainnya. Namun, yang paling menarik untuk di analisis adalah faktor fasilitas dari kemudahan bertransaksi dan risiko yang mungkin dapat terjadi. Hal ini dikarenakan bahwa pada faktor inilah tingkat persaingan yang terjadi di antar bank cukup tinggi. Ketika tingkat kepercayaan, layanan yang diberikan dan kedekatan lokasi (cabang) sudah memuaskan nasabah, maka yang dicari oleh nasabah adalah seberapa canggih dan banyak fasilitas yang memberikan kemudahan bertransaksi (Sauca Pranidana, 2010). Nasabah telah merasa nyaman dan terbiasa melakukan transaksi perbankan secara konvensional sehingga belum mengetahui manfaat dari layanan *E-banking*, yang menyebabkan nasabah mengurungkan minatnya menggunakan *E-banking*. Mereka beranggapan bahwa *E-banking* merupakan layanan transaksi yang membutuhkan biaya, rumit, serta adanya anggapan risiko tertipu, kurangnya keakuratan transaksi, penerimaan transferan yang terkadang lama serta risiko lainnya. Pada dasarnya, sebuah layanan yang mampu memberikan manfaat pada nasabah pasti akan diterima dengan baik oleh penggunanya. Semakin nasabah merasa *E-banking* bermanfaat, maka *E-banking* akan semakin sering digunakan. Begitu juga sebaliknya, apabila nasabah menganggap *E-banking* kurang bermanfaat, maka nasabah cenderung tidak menggunakan layanan *E-banking*. Sebuah sistem yang dianggap bermanfaat biasanya tidak akan sering digunakan apabila dianggap rumit dan berisiko oleh

penggunanya. Suatu sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut bermanfaat dan lebih mudah untuk dioperasikan, selain itu aspek kepercayaan juga berpengaruh penting dalam penggunaan suatu sistem fasilitas layanan *E-banking*.

Menurut Irmadhani dan Mahendra (2011), menyatakan bahwa salah satu golongan nasabah yang patut disoroti oleh pihak bank dalam mengembangkan layanannya yang berbasis *online* adalah mahasiswa. Tidak dapat dipungkiri, mahasiswa adalah salah satu golongan nasabah yang paling banyak menggunakan jasa perbankan, terutama mahasiswa Universitas Mercu Buana Yogyakarta baik kampus 1, kampus 2, dan kampus 3. Selain karena jumlah mahasiswa Universitas Mercu Buana Yogyakarta yang relatif banyak dan sebagian besar berasal dari luar daerah, maka secara rutin akan melakukan transaksi keuangan melalui bank. Hal ini juga dikarenakan, mahasiswa merupakan nasabah yang memiliki berbagai kriteria yang dijadikan sebagai pertimbangan dalam memilih jasa layanan bank yang akan digunakannya. Pada dasarnya, banyak manfaat yang diperoleh dari penggunaan jasa layanan bank secara *online* yaitu *E-banking*, namun fasilitas perbankan ini masih belum dimanfaatkan secara maksimal oleh mahasiswa. Sebagian besar mahasiswa hanya menggunakan fasilitas perbankan untuk melakukan cek saldo dan tarik tunai saja melalui ATM. Dalam hal ini, keengganan mahasiswa adalah karena mahasiswa merasa takut untuk melakukan transaksi seperti *transfer* uang atau transaksi lainnya, melalui *E-banking* yang

tidak berinteraksi secara langsung dengan pihak yang terkait akan mengalami masalah atau kegagalan.

Merujuk pada penelitian yang telah dilakukan oleh Yousafzai et al. (2009) yang mengemukakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat dalam penggunaan *internet banking*. Penelitian yang telah dilakukan Perkins dan Jonathan (2013) hasil penelitian di Ghana menunjukkan bahwa konstruksi teknologi TAM (*Technology Acceptance Model*) yaitu persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan serta ekstensi dukungan pemerintah, kepercayaan dan keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap nasabah untuk mengadopsi *online banking*. Akan tetapi, hasil yang berbeda dikemukakan dalam penelitian Nur Aini (2016) yang menyatakan bahwa hanya ada dua variabel yaitu variabel manfaat dan variabel kemudahan penggunaan yang memiliki dampak signifikan, sedangkan variabel kepercayaan tidak memiliki dampak signifikan terhadap keputusan pelanggan untuk menggunakan *internet banking* di Surabaya. Dalam dunia bisnis kepercayaan adalah hal penting. Menurut Lee (2009) kepercayaan merupakan keyakinan bahwa pihak lain akan berperilaku sesuai etika sosial dan terdapat keyakinan bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi komitmen. Hal tersebut menunjukkan bahwa menggunakan layanan *E-banking* mempunyai risiko yang cukup besar. Ini disebabkan karena ketika penggunaan transaksi melalui layanan *E-banking*, para nasabah hanya berhubungan melalui jaringan yang berbasis internet. Sehingga, hal ini menimbulkan konsekuensi

bahwa transaksi menggunakan *E-banking* yang dilakukan dengan koneksi internet adalah transaksi yang berisiko tinggi (Harlan, 2014).

Merujuk pada penelitian mengenai pengaruh risiko persepsian terhadap minat dilakukan oleh Lee (2009) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa risiko persepsian mempunyai 9 pengaruh yang signifikan secara negatif terhadap minat penggunaan layanan *internet banking*. Hal ini dikarenakan adanya kekhawatiran tentang adanya penipuan ataupun pencurian identitas yang dapat dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Akan tetapi, berbeda dengan hasil yang diungkapkan dalam penelitian Harlan (2014) bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan risiko persepsian terhadap minat bertransaksi menggunakan *E-banking* pada UMKM di Kota Yogyakarta. Berdasarkan pemaparan masalah dari latar belakang diatas, timbul ketertarikan penulis untuk meneliti pengaruh minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan layanan *E-banking* dengan judul “PENGARUH *TRUST*, MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN RISIKO TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN LAYANAN *E-BANKING* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana Yogyakarta)”.

## 1.2. Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah *trust* (kepercayaan) berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *E-banking*?
2. Apakah manfaat berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *E-banking*?
3. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *E-banking*?
4. Apakah risiko berpengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *E-banking*?
5. Apakah *trust*, manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *E-banking*?

## 1.3. Batasan Masalah Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini dibatasi hanya pada mahasiswa Universitas Mercu Buana Yogyakarta sebagai responden, yang melakukan transaksi menggunakan layanan *E-banking* seperti *Authomatic Teller Machine (ATM)*, *SMS banking*, *Mobile banking (M-banking)*, *phone banking*, *internet banking*. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 13 November 2018.

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *trust* (kepercayaan) terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *E-banking*.
2. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *E-banking*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *E-banking*.
4. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *E-banking*.
5. Untuk mengetahui pengaruh *trust*, manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko secara bersama-sama terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *E-banking*.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat yang diperoleh dan diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

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

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan masukan bagi pihak manajemen pengelola layanan *E-banking* dalam melakukan edukasi nasabah, agar jumlah pengguna *E-banking* di masa mendatang dapat

ditingkatkan lagi. Faktor-faktor yang diteliti dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan selanjutnya, terutama dalam perbaikan fasilitas atau jaminan dari penggunaan layanan *E-banking*.

## 2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mengetahui variabel atau faktor-faktor yang dapat memberikan pengaruh bagi nasabah dalam minat menggunakan layanan *E-banking*, khususnya pengaruh *trust*, manfaat, kemudahan penggunaan dan risiko, terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *E-banking*. Serta, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

## 3. 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*.

## 1.6.Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah suatu pola dalam menyusun karya ilmiah untuk memperoleh gambaran secara garis besar bab demi bab. Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi dari hubungan bab demi bab sebagai suatu rangkaian yang konsisten. Penelitian ini disusun atas 5 bab agar mempunyai susunan yang sistematis, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, diuraikan mengenai latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, pembatasan masalah penelitian, manfaat penelitian, tujuan penelitian, serta sistematika penyusunan skripsi.

### **BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Dalam bab ini, membahas tentang landasan teori yang memuat teori-teori yang relevan dan mendukung penelitian serta memberikan diskusi yang lengkap mengenai hubungan antar variabel yang terlibat. Bab ini juga membahas tentang hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan dan membahas tentang pengembangan hipotesis yang diperoleh dari landasan teori atau hasil penelitian terdahulu yang disimpulkan mengarah pada hipotesis penelitian yang akan diturunkan.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini, menjelaskan tentang langkah-langkah dan cara sistematis dalam melakukan penelitian serta memuat penjelasan mengenai cara dan langkah-langkah sistematis pengolahan data. Pokok bahasan dalam bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional, instrument penelitian yang digunakan, metode analisis data, alat analisis yang digunakan, dan kerangka pemecahan masalah.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, menguraikan tentang analisis data untuk menjawab masalah penelitian. Bab ini membahas mengenai hasil analisis data yang dibandingkan dengan teori maupun hasil penelitian terdahulu untuk mengarahkan pada kesimpulan.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

Dalam bab ini, menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi hasil penelitian, dan keterbatasan penelitian.