

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kompetisi global di segala bidang yang semakin meningkat menjadikan Teknologi Informasi (TI) sebagai suatu kebutuhan yang tidak dapat ditinggalkan. Globalisasi dalam ekonomi industri menambah nilai-nilai informasi perusahaan dan menambah penawaran kesempatan dalam bisnis, Teknologi Informatika dan Komunikasi (ICT) seperti internet, bagi perusahaan digunakan untuk memperluas pasar dengan biaya yang lebih murah dan lebih mudah, mengurangi biaya transaksi dan koordinasi serta mengembangkan dan menciptakan pasar baru.

Persaingan dari segi mutu, harga, waktu dan semua faktor-faktor lain yang ditetapkan oleh standar internasional merupakan isu utama bagi dunia bisnis, dan bukan merupakan suatu rahasia lagi jika suatu perusahaan ingin bertahan dalam persaingan global. Yang perlu diperhatikan adalah bagaimana agar dapat beroperasi pada tingkat yang paling efektif dan efisien guna dapat mencapai tingkat produktifitas yang optimal. Efektifitas, efisien, dan produktifitas telah meningkat secara drastis, memungkinkan diferensiasi produk dalam jenis-jenis yang semakin heterogen dengan kualitas dan pelayanan yang semakin meningkat serta harga bersaing (Totok Trisetyanto, 2011). Akhir – akhir ini, banyak perusahaan bisnis yang berinvestasi untuk teknologi baru dan

menggunakan proses baru untuk menjaga agar tetap bertahan dalam dunia persaingan usaha yang semakin kompetitif.

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dewasa ini memberikan banyak kemudahan di berbagai aspek kegiatan bisnis. Dimana penerapan teknologi informasi bagi perusahaan mempunyai penerapan penting dan bisa dapat menjadi pusat strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan bersaing. Selain itu teknologi informasi menjadi kebutuhan dasar bagi setiap perusahaan terutama dalam menjalankan segala aspek aktifitas, dan juga memberikan informasi dengan cepat. Salah satu sektor bisnis yang paling berpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi adalah perusahaan sektor perbankan.

Dalam era globalisasi, dunia perbankan dituntut untuk menunjukkan kinerja dan pelayanan yang semakin baik. Perkembangan perbankan di Indonesia sejak dilaksanakan deregulasi menjadikan persaingan semakin kompetitif. Hal ini sudah tentu menuntut proses pendewasaan dari perbankan Indonesia kearah profesioanalisme, karena dilaksanakan melalui penciptaan iklim bersaing yang wajar antara bank-bank di Indonesia baik bank pemerintah, swasta nasional maupun bank asing (Anggadireja dan Djajamihardja, 1993 dalam Nadhila Fauziah, 2014).

Para pelaku usaha dalam industri perbankan sangat merasakan peningkatan yang terjadi. Perbankan merupakan salah satu industri yang mengalami perubahan lingkungan yang cepat dan menuntut kemampuan menyesuaikan diri yang cepat pula dari para pemain yang di ada

dalamnya. Krisis ekonomi yang melanda beberapa Negara di Asia termasuk Indonesia yang diawali sejak tahun 1997 telah menjadi titik balik bagi industri perbankan yang sebelumnya telah mengalami pertumbuhan yang signifikan. Kondisi tersebut masih ditambah dengan meningkatnya persaingan di sektor perbankan menjadi semakin ketat, sejalan dengan dimulainya era perdagangan bebas yang ditandai masuknya bank-bank asing.

Bank umum konvensional maupun bank syariah saat ini berlomba-lomba mengembangkan layanan-layanannya tidak lagi hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya, namun juga mampu memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang telah berkembang seiring dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Salah satu bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank adalah layanan *internet banking*. *Internet banking* salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet* (Tampubolon, 2009). *Internet banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru (Mukherjee dan Nath, 2003).

Internet banking memberikan keuntungan bagi nasabah maupun bank. Bagi nasabah, *internet banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan data dalam melakukan transaksi perbankan. Seringkali kepercayaan akan menggunakan teknologi informasi sangat kecil

dikarenakan banyaknya kejahatan *online* atau yang sering sekali disebut *cyber crime* yang membuat trauma para pengguna layanan *internet banking* ini, sehingga kepercayaan (*trust*) dapat menurun (Amijaya 2010).

Kepercayaan (*trust*) tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Jika suatu kepercayaan dapat terjadi di antara kedua pihak yang bersangkutan, maka hal tersebut dapat dengan mudah meningkatkan minat nasabah dalam bertransaksi. *Trust* mengacu pada keyakinan seseorang dalam melakukan transaksi, jika nasabah percaya dengan kualitas *e-banking* maka nasabah akan terus menerus menggunakan layanan *e-banking* pada saat mereka ingin melakukan transaksi. Dalam hal ini apabila perusahaan memberikan *image* kepercayaan pada produk untuk nasabah maka akan memberikan tindakan atau hubungan timbal - balik oleh nasabah yang akhirnya memberikan hubungan yang loyal. Mutu sistem *e-banking* merupakan suatu sistem secara menyeluruh pelanggan mengenai kesempatan item.

Mutu sistem *e-banking* berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta kekuatan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan yang dapat memunculkan minat bertransaksi pelanggan (Pontus et al., 2009). Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis elektronik. Dalam dunia perbankan sendiri, pada

umumnya memanfaatkan teknologi untuk mengkomodir kebutuhan berinteraksi antara perusahaan dengan nasabah.

Elektronic banking adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui jaringan, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet (Tampubolon, 2009). *Elektronik banking* adalah fasilitas yang disediakan perusahaan perbankan melalui benda elektronik misalnya: *handphone*, komputer, dan telepon untuk mengganti kebutuhan bertransaksi yang biasanya menggunakan ATM. Dengan kata lain, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui *handphone* ataupun internet seperti transaksi di mesin ATM. *Electronic banking* membuka paradikma baru, struktur baru dan strategi bagi retail bank, dimana bank menghadapi keremapatan dan tantangan yang baru (Mukherjee dan Nath, 2003)

Minat bertransaksi secara *online* merupakan frekuensi nasabah menggunakan fasilitas - fasilitas yang disediakan melalui *electronic banking*. *E-banking* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis yang cepat, aman, nyaman yang dapat diakses setiap saat 24 jam/hari.

Pihak bank mengeluarkan investasi yang tidak sedikit dalam pengembangan *internet banking* guna melayani para nasabah, namun tetap

layanan belum terlalu diminati oleh nasabah apalagi dengan tingginya tingkat resiko untuk bertransaksi *online* sehingga pihak bank harus menyakinkan para nasabah mereka akan kehandalan dan keamanan sistem informasi dari *internet banking* yang mereka miliki.

Bank menyediakan berbagai *delivery channel* di beberapa tahun terakhir. Dengan jaringan layanan perbankan elektronik yang luas dan beragam, para nasabah semakin menikmati kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan baik. Sementara itu, pada hakekatnya bank juga terus berusaha meningkatkan jumlah transaksi serta menambah nasabah baru dalam penggunaan berbagai layanan.

Penelitian ini dilakukan dengan alasan bahwa pada saat ini telah banyak kejadian – kejadian modus pembobolan ATM (*skimmin*) pada saat nasabah melakukan transaksi melalui ATM. Oleh karena itu, bank umum konvensional maupun bank syariah terus berusaha untuk meningkatkan kualitas sistem *e-banking* mereka agar nasabah merasa aman saat bertransaksi. Layanan *electronic banking* mencatat perkembangan yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa baik, bank umum konvensional maupun bank syariah semakin canggih dalam menggunakan layanan *e-banking*.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka apakah saat ini penggunaan layanan *e-banking* masih dipercaya atau tidak dan apakah pihak bank telah meningkatkan mutu sistem *electronic banking* sehingga berdampak pada minat nasabah bertransaksi secara *online*. Penelitian ini

merupakan pengembangan dari penelitian Nadhila Fauziah (2014) dengan judul Analisis Pengaruh *Trust* Dan Mutu *E-Banking* Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara *Online* (studi kasus Nasabah Bank Mandiri Yogyakarta). Dimana bedanya penelitian sekarang dengan terdahulu yaitu penelitian sekarang menggunakan layanan *e-banking* dari semua bank, sementara penelitian terdahulu hanya fokus pada satu bank pemerintah. Alasan memilih sampel nasabah yang menggunakan layanan *e-banking* dari bank umum konvensional dan bank umum syariah yaitu agar memperoleh hasil yang berbeda apakah *trust* dan mutu sistem *e-banking* tetap berpengaruh atau tidak terhadap minat bertransaksi secara *online*.

Berdasarkan uraian-uraian dalam latar belakang diatas, penulis menekankan pada variabel *trust* dan mutu sistem *e-banking* yang dikaitkan dengan minat bertransaksi secara *online* maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh *Trust* dan Mutu *E-Banking* Terhadap Minat Bertransaksi Secara *Online* (studi kasus Mahasiswa Mercu Buana Yogyakarta yang menggunakan layanan *E-banking*).”**

B. Rumusan masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *trust* berpengaruh terhadap minat bertransaksi secara *online* ?
2. Apakah mutu *e-banking* berpengaruh terhadap minat bertransaksi secara *online* ?

C. Batasan Masalah

1. Penelitian dibatasi yaitu hanya Mahasiswa Mercu Buana Yogyakarta, penelitian yang dilakukan pada tahun 2018
2. Penelitian ini di batasi hanya kepada mahasiswa yang menggunakan layanan e-banking.

D. Tujuan penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh *trust* terhadap minat bertransaksi secara *online*.
2. Untuk menganalisis pengaruh mutu *e-banking* terhadap minat bertransaksi secara *online*.

E. Manfaat penelitian

1. Bagi Penyedia Layanan *E-Banking*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan langkah yang tepat untuk mengembangkan layanan *e-banking* yang nantinya akan semakin diminati oleh para nasabah.

2. Bagi Lembaga Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi perpustakaan, dan sebagai bahan acuan ataupun referensi pada penelitian - penelitian berikutnya didalam menganalisis serta memecahkan persoalan yang sejenis.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengantarkan peneliti untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) dan Serta menambah wawasan pengetahuan yang telah penulis peroleh selama duduk dibangku perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan *e-banking* yang memiliki berbagai macam kemudahan.

4. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam pengembangan ilmu-ilmu sistem informasi nantinya. Dan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan pertimbangan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penyusunan skripsi ini penulis sajikan dalam beberapa bab dengan kerangka penulisan adalah sebagai berikut :

Bab I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang yang mendasari munculnya permasalahan dalam penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, dan kerangka penulisan skripsi.

Bab II LANDASAN TEORI

Merupakan bagian tinjauan pustaka, berisi tentang teori-teori yang melandasi penelitian ini dan menjadi dasar acuan teori.

Bab III METODE PENELITIAN

Membahas mengenai metode penelitian yang menjelaskan tentang objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisa yang digunakan.

Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang data-data dari lapangan atau berupa 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 V PENUTUP

Merupakan bagian penutup, yang berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis pada bab sebelumnya serta saran bagi penelitian berikutnya.