

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Kemajuan zaman yang saat ini semakin pesat, maka teknologi juga semakin berkembang dengan pesat. Penggunaan teknologi bukan lagi menjadi suatu hal yang khusus di kalangan masyarakat dan mau tidak mau masyarakat akan selalu mengikuti perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi yang semakin canggih ini menyebabkan banyak hal lebih mudah, terutama bagi perusahaan, pelaku bisnis dan pemerintah. Teknologi dikembangkan pemanfaatannya untuk menjalankan kegiatan operasional perusahaan dan pelaku bisnis agar lebih optimal dalam menghasilkan pelayanan yang lebih baik bagi para pengguna. Perkembangan teknologi juga berpengaruh pada perkembangan sistem informasi akuntansi yang pada akhirnya dapat meningkatkan laba perusahaan dengan memudahkan konsumennya.

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet menyebabkan mulai muncul aplikasi bisnis yang berbasis internet. Salah satu aplikasi yang mulai mendapat perhatian saat ini yaitu *internet banking*. *Internet banking* merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet (Tampubolon, 2004) di dalam Brian Dwi dan Sukirno (2013). Sehingga *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) Brian Dwi dan Sukirno (2013).

Internet banking pertama kali muncul di Amerika Serikat pada pertengahan tahun 1990-an untuk menyediakan layanan yang lebih baik pada nasabah (Chan dan Lu 2004: 21) dalam Mujilan (2013). Inggris, *e-banking* diperkenalkan oleh Bank of Scotland pada tahun 1983 kemudian bank memberikan aturan penggunaan *internet banking* yang harus dilengkapi dengan alat pengaman PIN (personal identify number) di Indonesia disebut token. Selanjutnya token ini akan memberikan kode rahasia yang selalu baru saat akan digunakan dalam bertransaksi perbankan.

Faktor yang melatarbelakangi nasabah menggunakan *internet banking* antara lain faktor lifestyle dan juga faktor workstyle karna hampir semua pekerjaan yang ada juga menuntut aplikasi teknologi tinggi, faktor mengikuti tren agar tidak di bilang ketinggalan zaman, faktor kondisi waktu yang sibuk sehingga harus mengantri apabila datang ke bank langsung. Faktor yang paling penting yaitu faktor mobilitas individu yang semakin tinggi sehingga mereka memerlukan teknologi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari khususnya dalam hal perbankan.

Selain itu, manfaat yang ditawarkan oleh *internet banking* dapat membuat peningkatan terhadap penggunaanya. Bagi nasabah, *internet banking* memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan lebih aman, mudah, dan cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke bank. Sedangkan bagi pihak perbankan, *internet banking*

dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas, dan juga profitabilitas (Retania Astia dan Zaki,2014)

Saat ini, Bank Cimb Niaga berusaha mempromosikan tentang keunggulan *internet banking* yang dimiliki agar nasabah ingin menggunakan *internet banking* untuk mempermudah melakukan transaksi. Layanan yang disediakan oleh *internet banking* Bank Cimb Niaga antara lain transfer antar rekening Bank Cimb Niaga, pembayaran tagihan, informasi saldo, aktivitas transaksi *internet banking*, permintaan buku cek atau bilyet giro, update profil, personalisasi rekening, pendaftaran layanan notifikasi sms banking Bank Cimb Niaga (<https://www.cimbclicks.com>)

Saat ini sebagian besar transaksi dilakukan melalui teknologi seperti internet atau mobile banking. Sekarang jauh lebih mudah dari yang dulu. Melakukan payment, transfer cukup pakai teknologi. Nasabah, pelanggan itu berubah yaitu perubahan generasi baru jauh lebih lancar dengan TI dibanding teknologi sebelumnya. Teknologi dimana lebih murah dan terjangkau dan terjadi perubahan ekspektasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor persepsi nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* dapat mempengaruhi tingkat pertumbuhan transaksi *internet banking*. Masyarakat telah merasakan banyak manfaat yang diperoleh dalam layanan *internet banking* dan mempermudah dalam melakukan transaksi. Hal ini juga sebagai faktor pemilihan objek peneliti dalam melakukan penelitian. Karena telah terbukti bahwa Bank Cimb Niaga mempunyai keunggulan dalam mempromosikan *internet banking*.

Sementara itu, dalam penelitian yang dikembangkan oleh Shahram Gilaninia, Arman Fattahi and Seyyed Javad Mousavian (2011) menjelaskan bahwa besarnya persepsi kemudahan dan kegunaan yang dirasakan dan keamanan yang dirasakan oleh pelanggan lebih tinggi sehingga mereka cenderung menggunakan layanan perbankan elektronik. Berbeda dalam penelitian Mujilan (2013) yaitu memverifikasi pengaruh dimensi kualitas terhadap persepsi kualitas *Internet Banking* di Indonesia dengan hasil penelitian bahwa dimensi *comfort, security, assurance, dan customization* adalah dimensi yang berpengaruh signifikan pengaruhnya pada kualitas menurut persepsi para pengguna *internet banking* dan semua dimensi ini berpengaruh positif.

Selanjutnya penelitian tersebut dikembangkan oleh Brian Dwi Saputro dan Sukirno (2013) yaitu tentang pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, kecemasan berkomputer dan kualitas layanan terhadap minat menggunakan *internet banking*. Hasil penelitian tersebut yaitu: terdapat pengaruh positif dan signifikan pada kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap minat menggunakan *internet banking* pada nasabah bank Mandiri Yogyakarta. Tetapi terdapat pengaruh negatif pada kecemasan berkomputer maka terjadi penurunan terhadap minat menggunakan internet banking pada nasabah bank mandiri Yogyakarta. Sehingga penulis ingin melakukan penelitian kembali mengenai variabel kecemasan berkomputer terhadap minat menggunakan *internet banking*.

Selanjutnya dalam penelitian Retania Astia dan Dr. Zaki Baridwan (2014) mengenai Determinan Sikap dan Pengaruhnya Terhadap Minat Penggunaan *Internet Banking* dengan hasil yaitu bahwa minat (*Intention*) dipengaruhi oleh sikap (*Intention*) dan sikap (*Intention*) ditentukan oleh persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), dan kecocokan (*compatibility*). Hasil penelitian ini juga menyimpulkan bahwa konstruk persepsi kepercayaan (*trust*), dan keuntungan relatif (*relative advantage*) dalam penelitian ini tidak didukung. Sehingga penulis ingin melakukan penelitian kembali mengenai variabel kepercayaan terhadap minat menggunakan *internet banking*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis melakukan penelitian mengenai **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa STIE Perbanas Surabaya Menggunakan *Internet Banking* Cimb Niaga.**

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat mahasiswa STIE Perbanas Surabaya menggunakan *internet banking* Cimb Niaga ?
2. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat mahasiswa STIE Perbanas Surabaya menggunakan *internet banking* Cimb Niaga ?

3. Apakah persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat mahasiswa STIE Perbanas Surabaya menggunakan *internet banking* Cimb Niaga ?
4. Apakah persepsi kecemasan berkomputer berpengaruh positif terhadap minat mahasiswa STIE Perbanas Surabaya menggunakan *internet banking* Cimb Niaga ?
5. Apakah persepsi kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat mahasiswa STIE Perbanas Surabaya menggunakan *internet banking* Cimb Niaga ?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh positif persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat mahasiswa STIE Perbanas Surabaya menggunakan *internet banking* Cimb Niaga.
2. Untuk menguji pengaruh positif persepsi kepercayaan terhadap minat mahasiswa STIE Perbanas Surabaya menggunakan *internet banking* Cimb Niaga.
3. Untuk menguji pengaruh positif persepsi manfaat terhadap minat mahasiswa STIE Perbanas Surabaya menggunakan *internet banking* Cimb Niaga..

4. Untuk menguji pengaruh positif persepsi kecemasan berkomputer terhadap minat mahasiswa STIE Perbanas Surabaya menggunakan *internet banking* Cimb Niaga.

5. Untuk menguji pengaruh positif persepsi kualitas layanan terhadap minat mahasiswa STIE Perbanas Surabaya menggunakan *internet banking* Cimb Niaga

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini penulis belajar untuk mengaplikasikan metode berpikir ilmiah dan berlatih memecahkan masalah yang timbul dalam suatu kasus sistem informasi akuntansi perbankan terutama dalam hal perilaku dalam menggunakan *internet banking*.

2. Bagi Bank

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak bank mandiri untuk menilai apakah nasabahnya telah menggunakan layanan *internet banking* dengan penilaian yang baik atau tidak sehingga membawa dampak positif bagi bank yaitu dapat menghemat biaya tenaga kerja dan meningkatkan laba perusahaan. Selain itu, manajemen bank juga mendapat masukan guna meningkatkan kualitas layanan *internet banking*.

3. Bagi Akademisi

Adanya penelitian-penelitian ilmiah akan mendorong perkembangan pengetahuan khususnya dalam bidang teknologi.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dan referensi pada penelitian selanjutnya dengan masalah serupa.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Untuk mempermudah mendapatkan gambaran dari skripsi ini, maka sistematika penulisan dari skripsi disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang penelitian; rumusan masalah; tujuan penelitian; manfaat penelitian; dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan mengenai penelitian terdahulu yang menjadi acuan peneliti; landasan teori yang relevan dengan penelitian; kerangka pemikiran teoritis; dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab akan diuraikan mengenai rancangan penelitian; batasan penelitian; identifikasi variabel, definisi operasional, dan

pengukuran variabel; populasi dan sampel; teknik pengambilan sampel; jenis dan sumber data serta metode pengumpulan data; dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang gambaran subyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran yang merupakan implikasi hasil penelitian sehingga data dilakukan penyempurnaan dalam penelitian berikutnya.

