

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada jaman saat ini telah memasuki globalisasi yang mengharuskan agar semua dapat dikerjakan secara cepat dan praktis, sehingga membutuhkan informasi yang dapat diakses dalam hitungan detik seperti internet. Internet menjadi sesuatu yang sangat penting bagi dunia bisnis seseorang untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaannya. Trend pertumbuhan pengguna internet yang melakukan semua akses melalui telepon seluler menjadi potensi yang bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan perbankan untuk mengembangkan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Peran perbankan dengan memberikan layanan E-Banking menjadi suatu hal yang penting dan menjadi faktor untuk mempercepat pembentukan masyarakat digital.

Seiring dengan banyaknya persaingan dan upaya untuk meminimalkan biaya operasional perusahaan atau bank. Hal ini mendorong bank-bank untuk dapat memanfaatkan jasa internet dalam menjalankan operasionalnya. Tingkat mobilitas yang tinggi di masyarakat dari tahun ke tahun menyebabkan perbankan melakukan inovasi pada pelayanan mereka. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang ada sekarang, muncul layanan E-Banking yang dengan teknologi tersebut secara tidak langsung dapat menghilangkan batas antara jarak dan waktu. Layanan E-Banking dapat diakses dimana saja bahkan dari seluruh

dunia. Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi mempunyai banyak pengguna baik bagi pihak internal maupun pihak eksternal.

Dengan semakin maraknya pengguna internet, maka bank juga tidak kalah untuk menggunakan teknologi tersebut untuk memberikan jasa pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Internet banking merupakan jasa yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dapat melakukan transaksi, memperoleh informasi melalui jaringan internet. Internet banking merupakan salah satu bentuk dari elektronik banking atau e-banking sebagai pengiriman jasa perbankan secara langsung kepada nasabah secara elektronik. Internet banking lebih ditekankan pada aspek distribusi layanan perbankan dengan koneksi internet, berbagai layanan seperti pembukuan rekening, pembayaran tagihan, atau pemindahbukuan akan sangat memanjakan nasabahnya. Jumlah pelanggan dan pemakai internet selalu menunjukkan peningkatan setiap tahun, menjadi faktor utama penggunaan internet banking di Indonesia. Menurut penelitian Hermana (2010) terdapat informasi dari Bank Indonesia yang menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia tumbuh lebih 1.150% dalam 10 tahun terakhir.

Menurut Hermana (2010) mengatakan bahwa terdapat peraturan tentang adanya pengelolaan pada kegiatan internet banking yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia tanggal 20 April 2014, tentang bagaimana penerapan manajemen risiko yang baik untuk aktivitas pelayanan jasa bank dengan penggunaan internet. Jadi, keberhasilan internet banking tergantung pada bagaimana nasabah menerima dan menggunakan sistem tersebut. Tingkat penerimaan inovasi teknologi seseorang

dipengaruhi oleh karakteristik sosioekonomi dan juga persepsi masyarakat tentang teknologi tersebut serta macam-macam jenis layanan E-Banking itu sendiri. Oleh karena itu, pihak bank perlu mengetahui bagaimana apresiasi dari para pengguna layanan internet banking agar dapat meningkatkan rencana strategis bagi bank untuk di masa yang akan datang. Pihak bank perlu mengetahui apa saja faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna internet banking.

Penelitian ini merupakan penerapan model TAM dalam penerimaan dan penggunaan internet banking. Penelitian Mayasari, Kurniawati, & Nugroho (2011) menjelaskan bahwa tujuan pengembangan model TAM ini adalah untuk menggambarkan perilaku seseorang dalam penggunaan teknologi. Dalam TAM terdapat dua variabel utama dalam penggunaan sistem informasi yaitu adanya persepsi manfaat dan adanya persepsi kemudahan penggunaan. Tujuan utama TAM adalah untuk memberikan penjelasan tentang adanya pengaruh dari faktor eksternal dari kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna. TAM merupakan perilaku yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa sistem informasi banyak gagal diterapkan, yaitu karena pemakainya tidak memiliki intensi perilaku (*behaviour intention*) untuk menggunakannya dalam pemakaian e-banking.

Ada beberapa bank di Indonesia saat ini yang telah memiliki dan menawarkan layanan internet banking untuk dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari. Salah satunya adalah bank CIMB Niaga yang biasa dikenal dengan CIMB Clicks. Pada penelitian ini, penulis merasa tertarik untuk menguji dan meneliti mengenai Internet Banking di Indonesia, yang

kaitannya dengan bank CIMB Niaga khususnya pada Dosen dan Karyawan Yayasan Pendidikan Perbanas Jatim yang menggunakan layanan CIMB *Clicks*.

Keuntungan layanan e-banking lainnya adalah Bank yang tidak mempunyai mesin ATM akan susah berkompetisi dengan bank yang mempunyai banyak mesin ATM. Demikian pula pada bank yang tidak mempunyai internet banking. Di masa datang nasabah akan memiliki kecerendungan agar dapat memiliki account pada bank yang juga memiliki fasilitas internet banking. Selain itu terdapat model bisnis terbaru yang akan muncul pada dunia perbankan.

Oleh karena itu, dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai kerangka teori. Penelitian ini akan menggunakan dan menguji faktor persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi manfaat melalui variabel sikap dan intensi perilaku sehingga dapat mengetahui minat pengguna untuk menggunakan internet banking pada nasabah bank CIMB Niaga.

## 1.2 **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat sistem informasi e-banking bank CIMB Niaga ?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap sikap sistem informasi e-banking bank CIMB Niaga ?
3. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap sistem informasi e-banking bank CIMB Niaga ?

4. Apakah persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap intensi perilaku sistem informasi e-banking bank CIMB Niaga ?
5. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap intensi perilaku sistem informasi e-banking bank CIMB Niaga ?
6. Apakah sikap berpengaruh signifikan terhadap intensi perilaku sistem informasi e-banking bank CIMB Niaga ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan yang telah diuraikan, tujuan penelitian melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara persepsi kemudahan penggunaan pada persepsi manfaat sistem informasi e-banking bank CIMB Niaga.
2. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap sistem informasi e-banking bank CIMB Niaga.
3. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara persepsi manfaat terhadap sikap sistem informasi e-banking bank CIMB Niaga.
4. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara persepsi manfaat terhadap intensi perilaku sistem informasi e-banking bank CIMB Niaga.
5. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap intensi perilaku sistem informasi e-banking bank CIMB Niaga.

6. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara sikap terhadap intensi perilaku sistme informasi e-banking bank CIMB Niaga.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna di kemudian hari untuk pihak yang memerlukan, diantaranya :

##### **1. Bagi pembaca dan Peneliti selanjutnya**

Memberi pengetahuan dan memberi informasi terhadap pembaca dan peneliti sebelumnya agar dapat lebih mendalami dan mengerti tentang pengaruh penerimaan sikap nasabah pada sistem informasi e-banking. Serta melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti selanjutnya.

##### **2. Bagi Peneliti**

Melalui penelitian ini diharapkan peneliti mampu menambah ilmu pengetahuan dan wawasannya atas pengaruh penerimaan sikap nasabahterhadap sistem informasi e-banking dengan menggunakan technology acceptance model. Dan lebih mendalami sehingga nantinya dapat membantu meningkatkan pengenalan dan penjelasan mengenai layanan yang terdapat pada CIMB Clicks.

## **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika dari penulisan skripsi secara umum merujuk pada pedoman penulisan skripsi STIE Perbanas Surabaya. Sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang timbulnya ide penelitian, perumusan masalah yang akan diselesaikan, tujuan yang akan dicapai pada penelitian, manfaat yang didapatkan berdasarkan hasil penelitian serta bagaimana sistematika penulisan yang benar dalam skripsi.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang penelitian terdahulu dan landasan teori yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian. Landasan teori disini dijelaskan sesuai dengan urutan agar dapat membuat kerangka penelitian sehingga pada nantinya dapat dijadikan sebagai hipotesis penelitian

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

Bab ini dijelaskan tentang seperti apa bentuk kerangka pemikiran yang dijadikan pedoman untuk menyelesaikan rumusan masalah dalam penelitian terdiri dari bagaimana tahapan yang harus dilakukan dalam proses penyelesaian masalah. Pada bab ini dimulai dengan membuat rancangan penelitian yang benar, menentukan apa saja yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini,

mengidentifikasi variabel yang digunakan dalam penelitian, menjelaskan definisi operasional variabel, menjelaskan model pengukuran variabel, menjelaskan tentang bagaimana pengambilan populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel pada penelitian, apa saja yang termasuk pada instrumen penelitian, data dan metode untuk pengumpulan data dalam penelitian, melakukan uji validitas & reliabilitas berdasarkan data yang telah diperoleh penelitian, serta menentukan akan menggunakan teknik analisis data apa dan seperti apa.

#### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian, analisis deskriptif dari masing – masing variabel yang digunakan, pengujian hipotesis serta pembahasan dari hasil analisis tersebut.

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan akhir dari analisis data yang telah dilakukan. Selain itu juga menjelaskan keterbatasan dan beberapa saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak pengguna layanan internet banking Bank CIMB Niaga maupun bagi pihak bank sendiri dan juga saran bagi peneliti selanjutnya.