

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dalam dunia bisnis saat ini tidak perlu diragukan lagi, karena saat ini banyak sekali perusahaan yang ingin berkembang. Perusahaan tersebut ingin mengubah perusahaannya menjadi pembangkit daya bisnis global dengan melakukan berbagai investasi besar baik dalam *e-business*, *e-commerce*, dan usaha teknologi lainnya yang berbasis global. Dalam dunia bisnis perbankan, peran anjungan tunai mandiri (ATM) merupakan salah satu instrumen *electronic channel* (*e-channel*) yang sangat penting, sehingga setiap tahunnya perbankan selalu menambah anjungan tunai mandiri dalam jumlah yang besar. Anjungan tunai mandiri sendiri berfokus pada sikap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai, dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat serta persepsi kemudahan dalam pemakaian ATM. Jadi anjungan tunai mandiri adalah sebuah alat elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu dilayani oleh seorang *teller* atau pegawai.

Pada tahun ini diperkirakan transaksi menggunakan kartu debit mandiri akan meningkat, karena semakin seringnya konsumen atau nasabah melakukan transaksi menggunakan kartu debit. Pada tahun 2011 dalam satu kali bertransaksi dapat mencapai empat ratus ribu, sedangkan pada tahun berikutnya bisa mencapai lima ratus ribu per transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa banyak konsumen atau nasabah yang bertransaksi dengan kartu debit. Sampai pada bulan

Maret 2013 transaksi penggunaan kartu debit mandiri sudah mencapai Rp. 7,6 triliun. Jumlah ini naik 54 persen dari posisi Maret tahun sebelumnya yang hanya mencapai lima triliun rupiah. Data tersebut ditemukan dalam <http://www.tribunnews.com/diakses> pada tanggal 21 September 2014, pukul 18.02.

Anjungan tunai mandiri selain memberikan banyak manfaat dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi, penting juga sebagai nasabah untuk bisa mencermati situasi keamanan sekitar, karena adanya peluang dalam proses bertransaksi melalui ATM yang dimanfaatkan oleh para pelaku tindak kejahatan untuk melakukan niat kejahatannya tersebut. Pada tanggal 10 Mei 2014, Bareskrim menerima informasi dari pihak bank Mandiri, bahwa telah ada dugaan adanya indikasi skimming data terhadap kartu debit milik nasabah bank Mandiri. Masalah tersebut telah di selidiki oleh pihak penyidik Bareskrim Polri, sehingga pada tanggal 1 Juli 2014 pihak penyidik berhasil menangkap dua orang pelaku, tidak lain adalah pasangan suami istri yang berasal dari Srilanka yang telah menjadi Warga Negara Indonesia. Pasangan suami istri ini telah berhasil melakukan penarikan dana sebesar Rp 3,9 milyar dari 614 kartu yang telah berhasil digandakannya. Penyidik telah menyita delapan belas jenis barang bukti termasuk 260 kartu ATM serta berbagai komponen skimmer dan peralatan pendukung lainnya yang digunakan untuk membantu aksi kejahatannya tersebut. Data tersebut ditemukan dalam <http://politik.kompasiana.com/diakses> pada tanggal 21 September 2014, pukul 18.16.

Dalam fenomenanya masih sering ditemui kasus – kasus yang sering terjadi di ATM, diantaranya kasus tentang tertelannya kartu ATM, kasus

pengambilan uang *cash* yang gagal karena mesinnya mati pada saat proses transaksi sehingga menyebabkan berkurangnya saldo nasabah sesuai nominal yang ingin diambil tetapi uang tidak juga keluar.

Meskipun sudah sering terjadi kasus – kasus seperti tersebut, masih banyak saja nasabah yang bertransaksi kembali dalam menggunakan kartu debit atau kartu ATM dan setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Persepsi atas risiko adalah suatu keadaan *uncertainty* yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara *online*. Banyak sekali orang – orang mempertimbangkan terlebih dahulu dalam bertransaksi *online* yang banyak mengandung resiko. Menurut Dowling dan Staelin dalam Pavlou (2001), kalau resiko itu meningkat dari sekedar informasi sampai pada keputusan pembelian produk (transaksi), resiko diasosiasikan dengan kepercayaan.

Kepercayaan merupakan faktor penting bagi konsumen untuk memutuskan akan melakukan transaksi secara *online* atau tidak. Sehingga usaha yang sangat tinggi harus bisa dilakukan oleh penyelenggara transaksi ATM agar kepercayaan konsumen terhadap produk semakin tinggi.

Nasabah Bank Mandiri mengaku mengalami krisis kepercayaan sehingga nasabah akan berencana untuk memindahkan simpanan uangnya kepada bank lain. Ini merupakan persoalan pemblokiran Anjungan Tunai Mandiri yang sengaja dilakukan pihak Bank Mandiri yang kemudian melahirkan isu adanya pembobolan rekening nasabah. Kekhawatiran pembobolan rekening itu muncul saat nasabah mengalami pemblokiran kartu saat ingin mengambil uang di ATM. Bank Mandiri pun memberikan penjelasan bahwa mereka sengaja memblokir

semua rekening nasabah dimaksudkan untuk menghindari kejahatan perbankan yang merusak sistem keamanan teknologi informasi Bank Mandiri (<http://merdeka.com>/diakses pada tanggal 4 Oktober 2014, pukul 19.25)

Kebutuhan masyarakat akan penggunaan transaksi finansial kian hari kian meningkat. Pengguna transaksi finansial seperti tarik tunai, transfer antar bank, pembayaran dan lain sebagainya dirasakan sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat yang penting dan tidak bisa ditinggalkan. Dengan menggunakan kartu ATM yang dimilikinya, seseorang dapat dengan mudah melakukan transaksi tersebut. Bahkan kini era transaksi non tunai sudah menjadi tren tersendiri, khususnya di kalangan masyarakat yang berjiwa modern.

Menurut Wibowo (2006), “Persepsi atas kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan”. Sehingga dari persepsi atas risiko, kepercayaan, dan persepsi atas kemudahan penggunaan dapat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan kembali anjungan tunai mandiri.

1.2 Perumusan Masalah

Dengan mengacu pada uraian di atas, berikut rumusan masalah pada penelitian ini :

1. Apakah persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya?

3. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya?
4. Apakah persepsi risiko, kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya.
2. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh positif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya.
3. Untuk mengetahui persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya.
4. Untuk mengetahui persepsi risiko, kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah bank Mandiri di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Mendapatkan gambaran menyeluruh tentang keterkaitan variabel persepsi atas resiko, kepercayaan, dan persepsi atas kemudahan penggunaan terhadap pemanfaatan ATM bagi nasabah Mandiri di Surabaya.

2. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai bahan perbandingan bagi penulis lain dalam melakukan penelitian objek maupun masalah yang sama di masa yang akan datang.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan penggunaan layanan ATM, sesuai dengan kebutuhan nasabah.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Adanya sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk mempermudah dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dibahas tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang beberapa variabel penelitian yang sudah ditentukan, jumlah sampel yang akan diteliti, jenis data dan metode analisis data yang diteliti untuk menguji kebenaran.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran subyek penelitian yang menjelaskan garis besar tentang populasi pada penelitian, analisis data yang terdiri dari analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan pembahasan dari hasil penelitian yang telah diuji.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran-saran bagi pihak-pihak yang terkait dengan hasil penelitian sehingga dapat dilakukan penyempurnaan dalam penelitian selanjutnya.