

# **BAB 1**

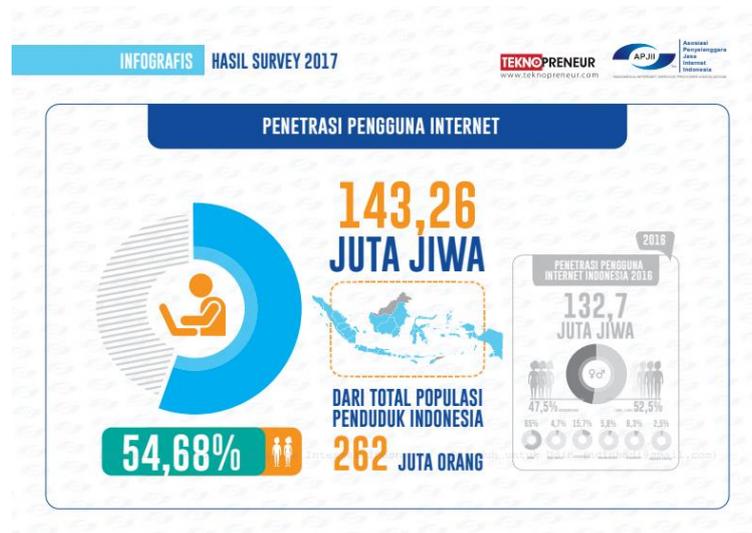
## **PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangnya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Indonesia semakin pesat khususnya pada internet di Indonesia. Internet memiliki fungsi menghubungkan satu orang dengan orang lain atau ke banyak orang. Internet merupakan hal yang penting bagi orang Indonesia karena semua kegiatan dan pekerjaan sebagian besar menggunakan internet, Jadi internet sangat

mempermudah untuk melaksanakan segala aktivitas yang ada dan internet merupakan sebuah kebutuhan (Yulianti, 2016).



Gambar 1.1 Survei APJII 2017

Menurut survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dilakukan pada tahun 2017 menunjukkan bahwa dari total 262 juta populasi penduduk Indonesia, 143 juta merupakan pengguna Internet. Survei tersebut meningkat setiap tahunnya dimana pada tahun 2015 pengguna internet adalah sebanyak 110,2 juta pengguna, namun pada tahun 2016 meningkat menjadi 132,7 juta pengguna internet, dengan komposisi pengguna internet berdasar jenis kelamin laki-laki adalah lebih besar yaitu 51,43% dan perempuan sebanyak 48,57%. Pengguna internet saat ini terbanyak yaitu pada pulau Jawa sebesar 58,08 %, Sumatera 19,09%, Kalimantan 7,97%, Sulawesi 6.73%, Bali – Nusa 5,63%. Berdasarkan umur yang terbanyak hasil persentasenya adalah pada umur 19 sampai 34 tahun karena usia tersebut adalah usia produktif dan juga yang paling banyak terlihat pada keseharian orang Indonesia di dalam menggunakan internet yaitu media atau alat untuk mengakses internet itu sendiri yaitu yang pertama adalah *smartphone* dan tablet yang saat ini umumnya menggunakan sistem operasi Ios dan Android, dan ini persentasinya adalah sebesar 44,16%. Hal ini memperkuat bahwa faktanya kebanyakan orang Indonesia hampir semua aktifitasnya menggunakan internet.

Penggunaan teknologi khususnya internet tidak hanya untuk digunakan untuk mencari (*searching*) informasi saja, tetapi internet juga berfungsi pada sarana transaksi ekonomi seperti *e-commerce*. Pada saat ini gaya hidup sehari-hari hampir seluruh kebutuhan terdapat pada internet atau bisa dikatakan internet telah memasuki segala aspek kehidupan contohnya seperti hiburan *online*, belanja *online*, dan *internet banking* (Yuan dkk,2010).

Perkembangan teknologi yang baru memengaruhi aspek kehidupan masyarakat dengan berbagai cara. Pada perkembangan teknologi saat ini juga bisa berpengaruh pada industri perbankan (Yulianti, 2016). Industri perbankan juga mengikuti perkembangan teknologi dengan mengembangkan layanan pelanggan atau nasabah. Layanan perbankan berbasis teknologi ini mempunyai peluang bagi bank yang telah berada di Indonesia baik bank pemerintah maupun bank-bank swasta, karena pada media internet merupakan sebuah inovasi yang memiliki peluang dan menantang pada pengembangannya. Bentuk dari pengembangan teknologi dalam perbankan dengan basis teknologi (*electronic transaction*) berupa aplikasi perbankan secara elektronik yaitu *internet banking* (Yulianti, 2016). *Internet banking* memberikan dampak positif langsung kepada nasabah yaitu pada pelayanannya yang menjadi perhatian utamanya adalah dimana nasabah dapat melakukan transaksi *non cash* seperti transfer, cek saldo, serta pembayaran tagihan tanpa perlu datang ke ATM ataupun ke bank yang bisa kapan pun dan dimana pun bisa digunakan dengan mudah hanya dengan mengakses dari komputer atau *gadget* lainnya seperti *smartphone* dengan jaringan internet, selain itu *internet banking* mendukung beragam transaksi guna memperoleh efektifitas dan efisiensi bagi nasabah.

*Internet banking* memberikan kenyamanan dan kemudahan sehingga sebagian nasabah perbankan kurang merasa membutuhkan layanan cabang lagi. Ditambah lagi dengan penggunaan internet banking nasabah dapat menghemat biaya transportasi, waktu dan tetap dapat merasakan fitur internet banking yang beragam (Christiani, 2018).

Keuntungan lain dari penggunaan *internet banking* yang membuat nasabah menggunakan *internet banking* yaitu keamanan dari akun bank dengan menjaga kerahasiaan user id yang tidak dengan mudah diketahui oleh pihak lain, dan juga dikutip dari penelitian oleh (Fitriana, 2015) yang berjudul Analisis TAM Terhadap Faktor-Faktor yang Memengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking BCA, keuntungan dari *internet banking* yaitu

1. *Business expansion*. Dahulu sebuah bank harus memiliki beberapa kantor cabang untuk beroperasi di berbagai tempat. Usaha ini memerlukan biaya yang tidak kecil. Kemudian hal ini dipermudah dengan hanya meletakkan mesin ATM sehingga dengan adanya mesin ATM tersebut dapat hadir di berbagai tempat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, muncul teknologi internet banking dan *phone-banking* yang dengan menggunakan teknologi tersebut mulai menghilangkan batas fisik, batas ruang dan waktu. Layanan perbankan dapat diakses dari mana saja di seluruh Indonesia, dan bahkan dari seluruh dunia.
2. *Customer loyalty*. Nasabah, khususnya yang sering bergerak (*mobile*), akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka *account* di bank yang berbeda-beda di berbagai tempat.
3. *Revenue and cost improvement*. Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui *internet banking* dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang.
4. *Competitive advantage*. Bank yang tidak memiliki mesin ATM akan sukar berkompetisi dengan bank yang memiliki banyak mesin ATM.

Demikian pula bank yang memiliki *internet banking* akan memiliki keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidak memiliki *internet banking*. Di masa yang akan datang, nasabah memiliki kecenderungan untuk membuka account di bank yang memiliki fasilitas internet banking.

5. *New business model*. *Internet banking* memungkinkan adanya bisnis model yang baru. Layanan perbankan baru dapat diluncurkan melalui web dengan cepat.

Sebagai regulator bank di Indonesia, Bank Indonesia telah menyadari pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam industri perbankan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan Bank kepada nasabah dan resiko yang ditimbulkan dalam pemanfaatan teknologi informasi di sektor perbankan sehingga menerbitkan Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum (Hartanto, 2013) .

Kenyataannya banyak bank yang mempunyai nasabah yang tidak mampu menggunakan komputer, akan mengalami kesulitan dalam mengoperasikan layanan internet banking. Oleh karena itu, banyak nasabah yang cenderung memilih layanan ATM yang mudah penggunaannya dibandingkan dengan layanan *internet banking* (Rahayu, 2015).

Rendahnya tingkat kesadaran pengguna terhadap layanan keuangan didukung oleh data Bank Indonesia yang mencatat penggunaan dan nilai transaksi non tunai di Indonesia hanya 4-15 persen pada tahun 2016. Dari total transaksi *e-commerce* di Indonesia, 95,5 persen masih menggunakan pembayaran tunai.

Sementara dari total nilai transaksinya, 84,1 persen masih tunai (Winduwiratsoko, 2018)

Masih banyak sistem informasi yang kurangnya adopsi atau penerapan penggunaan dari penggunanya itu sendiri walaupun kualitas teknis sistem informasi tersebut sudah meningkat atau bagus (Pertiwi, dkk.,2017).

Penggunaan TI dan pemanfaatan informasi sangat penting dalam setiap keilmu pengetahuan, bagian dari gaya hidup juga oleh suatu individu merupakan suatu variabel inti dalam sistem informasi (Hilli, 2013). Faktor penting yang menentukan bahwa suatu sistem informasi layak atau tidak adalah pengguna yang memakai sistem. (Hilli, 2013) mengatakan bahwa suatu sistem informasi dikatakan sukses jika faktor kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dapat menghasilkan dampak yang baik ke pengguna sistem informasi sehingga dapat meningkatkan kinerja dalam organisasi. Pada penelitian tersebut secara langsung mengatakan berhasil atau tidaknya pada suatu aplikasi tergantung pada penggunaan pada pengguna itu sendiri. Penelitian ini menggunakan *internet banking* sebagai objeknya karena *internet banking* adalah merupakan pengembangan teknologi yang salah satu terpenting khususnya dalam internet.

Terdapat suatu model teori yang dapat menggambarkan tingkat penggunaan terhadap suatu teknologi yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT dikembangkan oleh Venkathesh ddk pada tahun 2003 merupakan teori model kombinasi dari delapan model sebelumnya yang merupakan *user acceptance of technology* atau model-model penerimaan teknologi informasi yaitu *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Model (MM)*, *Theory of Planned*

*Behavior (PTB), Model Combining the Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior, Model of PC Utilization (MPCU), Innovation Diffusion Theory (IDT), dan Social Cognitive Theory (SCT) .*

Venkathesh *dkk.*(2003) menjelaskan bahwa model UTAUT model pertama mempunyai empat konstruk utama yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pemfasilitasi (*facilitating condition*) sedangkan UTAUT 2 memiliki konstruk tambahan yaitu motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*) dan kebiasaan (*habit*).

Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh pemahaman lebih dalam mengenai penggunaan *internet banking* karena pada era globalisasi ini penggunaan teknologi informasi sangat penting (Handayani dan Sudiana, 2015).

## 1.2 Perumusan Masalah

1. Apa saja faktor yang memengaruhi *behavioral intention* atau minat pengguna dalam penggunaan layanan *internet banking*?
2. Apa saja faktor yang memengaruhi *actual usage* atau penggunaan sebenarnya dalam penggunaan layanan *internet banking*?

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah, batasan masalah yang diteliti adalah mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan pada pengguna terhadap *internet banking* di wilayah Surabaya.

Pengguna pada penelitian ini merupakan masyarakat Surabaya yang pernah bertransaksi dengan *internet banking* pada bank Maybank.

Perumusan tersebut lalu akan selanjutnya dianalisis dengan model UTAUT yang telah di modifikasi oleh Tarhini, dkk. (2016) Ada enam konstruk atau variabel dari UTAUT yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), persepsi kredibilitas (*perceive credibility*), kesesuaian teknologi pada tugas (*task technology fit*), kondisi pemfasilitasi (*facilitating condition*), niat perilaku (*behavior intention*), dan penggunaan sebenarnya (*actual usage*).

#### 1.4 Tujuan

1. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja terhadap niat perilaku pada minat perilaku penggunaan aplikasi *internet banking*.
2. Untuk mengetahui pengaruh harapan usaha terhadap niat perilaku pada minat perilaku penggunaan aplikasi *internet banking*.
3. Untuk mengetahui pengaruh sosial terhadap niat perilaku pada minat perilaku penggunaan aplikasi *internet banking*.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kredibilitas terhadap niat perilaku pada minat perilaku penggunaan aplikasi *internet banking*.
5. Untuk mengetahui pengaruh kesesuaian teknologi terhadap niat perilaku pada tugas pada minat perilaku penggunaan aplikasi *internet banking*.
6. Untuk mengetahui pengaruh kondisi pemfasilitasi terhadap penggunaan sebenarnya pada penggunaan aplikasi *internet banking*.
7. Untuk mengetahui pengaruh niat perilaku terhadap penggunaan sebenarnya pada penggunaan aplikasi *internet banking*.

## 1.5 Manfaat

1. Mengidentifikasi faktor apa saja yang dapat berpengaruh terhadap penggunaan pada pengguna aplikasi *internet banking*.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai referensi tentang perilaku konsumen dengan penambahan variabel-variabel lain yang berkaitan.
3. Memberikan masukan atau masukan kepada pihak Bank tentang hal apa saja yang dapat memengaruhi penerapan aplikasi *internet banking* yang lebih baik dan lebih diterima oleh pengguna akhir atau *end user* khususnya masyarakat Surabaya yang sudah pernah bertransaksi di aplikasi *internet banking*.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain *Internet Banking*, Bank Maybank, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. *Structural Equation Modeling (SEM)*, *Partial Least Square (PLS)-SEM*, dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, identifikasi masalah, literature review, model konseptual penelitian, hipotesis penelitian, penyusunan instrumen, pengujian instrumen, pengumpulan data, target dan jumlah responden, ukuran sampel, teknik sampling, teknik pengumpulan data, outer model dan inner model.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai analisis pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *behavior intention* pada pengguna *internet banking* bank Maybank, *Effort Expectancy* terhadap *behavior intention* pada pengguna *internet banking* bank Maybank, *Social Influence* terhadap *behavior intention* pada pengguna *internet banking* bank Maybank, *Perceive Credibility* terhadap *behavior intention* pada pengguna *internet banking* bank Maybank, *Task Technology Fit* terhadap *behavior intention* pada pengguna *internet banking* bank Maybank, *Facilitating Condition* terhadap *behavior intention* pada pengguna *internet banking* bank Maybank, *Behavio Intention* terhadap *behavior intention* pada pengguna *internet banking* bank Maybank.

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

Pada bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya. Keterbatasan penelitian juga dijelaskan dalam bab ini

## **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

## **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan