

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Pentingnya peran sistem teknologi informasi pada saat ini tidak hanya untuk meningkatkan komunikasi, efisiensi, dan efektivitas, tetapi juga untuk kolaboratif dan kompetitif. Kemajuan sistem teknologi komunikasi sekarang mempunyai pengaruh pada pengembangan pengolahan data. Data dari suatu tempat dapat dikirim ke tempat lain dengan alat komunikasi. Perkembangan sistem teknologi informasi ini pun berpengaruh pada berbagai bidang, termasuk dalam bidang perbankan.

Dalam dunia perbankan, kemajuan sistem teknologi informasi mendorong bank untuk mengikuti arus perubahan. Bank mengembangkan layanan-layanannya dengan berbagai cara dan inovasi, seperti slogan layanan yang aman dan terpercaya, tetapi juga dapat memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang berkembang seiring dengan perkembangan teknologi. Salah satu layanan yang dimiliki dan dikembangkan oleh perbankan yaitu *internet banking*.

*Internet banking* merupakan layanan transaksi perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantaranya yang dapat dilakukan oleh nasabah baik dari rumah, tempat usaha atau di lokasi-lokasi lain yang bukan di lokasi bank yang riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, telepon seluler dan telepon rumah. Beberapa layanan yang

termasuk dalam *internet banking* yaitu *Automatic Teller Machine* (ATM). *Automatic Teller Machine* (ATM) atau dalam Bahasa Indonesia lebih dikenal sebagai anjungan tunai mandiri. Berkat semakin berkembangnya teknologi ATM nasabah dapat melakukan transaksi-transaksi baik finansial maupun non-finansial seperti cek saldo rekening, transfer uang antar rekening, penarikan tunai serta pembayaran tagihan tanpa harus datang ke kantor bank. Selain ATM, *electronic banking* atau *e-banking* merupakan salah satu jasa *internet banking* yang menyesuaikan perkembangan teknologi dengan gaya hidup nasabah masa kini yang lebih mengutamakan kemudahan dan ketepatan waktu.

Sesuai dengan perkembangan teknologi, banyak digunakan transaksi berbasis elektronik yaitu seperti komputer, telepon selular, dan sebagainya. Dengan adanya *internet banking*, setiap proses transaksi dalam suatu perbankan dapat diatasi dan dilakukan dengan efektif dan efisien dimanapun dan kapanpun. Dengan berbagai fasilitas dan manfaat dari *internet banking*, fasilitas ini belum sepenuhnya digunakan oleh nasabah dalam bertransaksi, masih banyak nasabah yang memilih melakukan transaksi secara konvensional yaitu bertransaksi langsung di kantor kas.

Salah satu contoh golongan nasabah yang harus di perhatikan oleh pihak bank dalam penggunaan *internet banking* adalah mahasiswa. Mahasiswa merupakan kalangan anak muda yang menjadi pengguna aktif perangkat *internet banking*, begitu juga dengan mahasiswa dari Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung. Mahasiswa sebagai seorang nasabah memiliki berbagai faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *internet banking*. Pada dasarnya

nasabah akan berminat menggunakan *internet banking* ketika kegunaan dan kemudahan dalam menggunakan layanan tersebut sesuai dengan nasabah, begitu juga dengan faktor risiko dan kepercayaan yang di berikan oleh pihak bank. Namun sebaliknya, ketika nasabah menganggap faktor tersebut tidak sesuai maka nasabah kurang berminat menggunakan *internet banking*.

Menurut Fadli dan Fachrudin. (2016), pemanfaatan teknologi informasi dapat diukur dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1980. Menurut Adhiputra dan Wahyu (2016) TAM merupakan teori tindakan yang beralasan dengan satu asumsi bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang.

Minat disini menjadi suatu kecenderungan untuk melakukan sebuah tindakan terhadap objek. Jadi dalam penulisan ini dilandasi oleh berbagai faktor antara lain faktor persepsi risiko, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, persepsi manfaat, dan ketersediaan fitur. Persepsi risiko disini artinya sangat berdampak terhadap keamanan dan kenyamanan dari para nasabah, pada saat sekarang sering terjadinya permasalahan eksternal seperti serangan *hacker* dan lain sebagainya. Persepsi kemudahan akan memberikan sebuah pandangan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi menggunakan *internet banking* dengan fleksibilitas waktu dan tempat. Kepercayaan juga menjadi hal penting yang di anggap mempengaruhi minat penggunaan *internet banking*. Manfaat artinya bahwa penggunaan *internet banking* dapat meningkatkan kinerja bagi

nasabah yang menggunakannya. Selanjutnya ketersediaan fitur yang dianggap penting dalam memberikan akses layanan fitur yang memudahkan pengguna.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan *Internet Banking* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung”**.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah persepsi risiko berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *Internet Banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *Internet Banking* pada mahasiswa mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung?
3. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *Internet Banking* pada mahasiswa mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung?
4. Apakah persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *Internet Banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung?

5. Apakah ketersediaan fitur berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *Internet Banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung?

### **1.3 Batasan masalah**

Berdasarkan analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *Internet Banking*, maka dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah yang akan dibahas, yaitu:

1. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung yang menggunakan *Internet Banking*.
2. Variabel bebas dalam penelitian ini ada lima, yaitu persepsi risiko, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, persepsi manfaat dan ketersediaan fitur, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu penggunaan *Internet Banking*.

### **1.4 Tujuan penelitian**

Ada pun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh Persepsi Risiko terhadap minat penggunaan *Internet Banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung?
2. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap minat penggunaan *Internet Banking* pada mahasiswa mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung?

3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh Persepsi Kepercayaan terhadap minat penggunaan *Internet Banking* pada mahasiswa mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung?
4. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh Persepsi Manfaat terhadap minat penggunaan *Internet Banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung?
5. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh Ketersediaan Fitur terhadap minat penggunaan *Internet Banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung?

### **1.5 Manfaat penelitian**

Dengan adanya manfaat penelitian yang dilakukan oleh penulis, diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Kontribusi teoritis

Penelitian ini bisa digunakan sebagai tambahan pengetahuan dan teori bagi semua pihak untuk mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan niat penggunaan *Internet Banking*.

2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mahasiswa Universitas Bangka Belitung untuk mengembangkan inovasi terbaru dari sistem internet banking dimasa yang akan datang yang nyaman, aman, dan memiliki fitur yang semakin menarik sehingga nasabah tetap menggunakan fasilitas layanan *internet banking*.

## **1.6 Sistematika penulisan**

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

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

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan landasan teori, penelitian terdahulu, rerangka penelitian, dan pengembangan hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai pendekatan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian dan analisis penelitian, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

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

Bab ini meliputi objek penelitian, hasil penelitian, data kuesioner, analisis data yang digunakan, pengujian asumsi klasik, dan analisis hasil penelitian beserta pembahasannya.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran mengenai penelitian dan menjelaskan keterbatasan pada penelitian yang dilakukan penulis serta memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

