

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan teknologi komunikasi yang semakin maju saat ini telah membawa perubahan yang besar terhadap sektor kehidupan. Beberapa sektor yang mengalami perubahan akibat adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi antara lain perekonomian, sosial, budaya maupun pendidikan. Dalam dunia bisnis juga tidak terlepas dari adanya pengaruh teknologi informasi ini, bukti nyata adanya pengaruh tersebut adalah adanya *e-business* yang sekarang berkembang pesat.

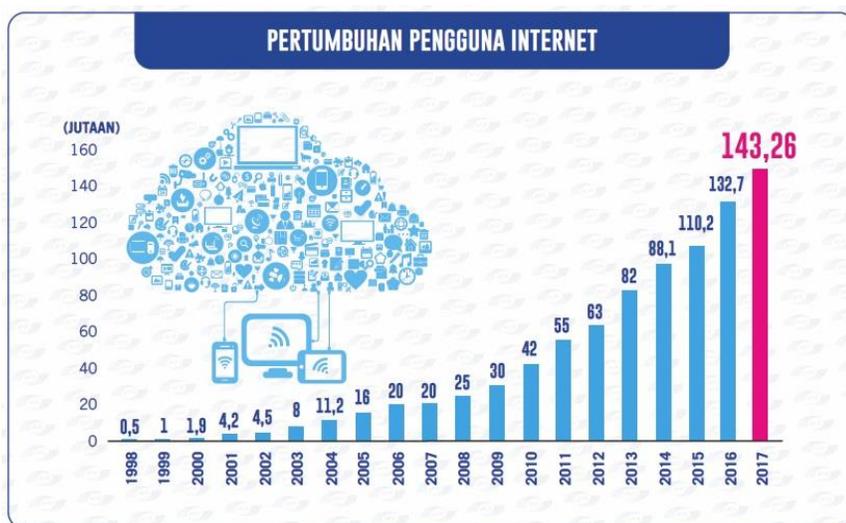
E-business adalah seluruh penggunaan teknologi informasi yang canggih, terutama untuk pembuatan jaringan dan teknologi komunikasi, serta dapat digunakan sebagai cara organisasi untuk meningkatkan serta melaksanakan semua proses bisnisnya. Tidak terkecuali pada sektor perbankan di seluruh dunia yang mulai merasakan dampak *e-business*.¹

Perkembangan teknologi memberikan kemudahan penyelesaian pekerjaan yang dilakukan manusia, salah satunya adalah perkembangan internet. Perkembangan internet seakan-akan tidak bisa dipisahkan dalam menunjang aktivitas dan kegiatan masyarakat sehari-hari. Banyak aktivitas

¹ N Tampubolon, “Surat Edaran: Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Internet (Internet Banking)”, <http://www.bi.go.id/biweb/utama/peraturan/se-6-18-04apnp.pdf>, diakses tanggal 1 Oktober 2018

masyarakat saat ini yang memerlukan koneksi internet, pasar global pun terbuka bagi siapa saja tanpa harus memperlumalahkan jarak dan juga waktu. Hal ini dapat dilihat dari pengguna internet yang jumlahnya semakin bertambah. Berdasarkan data yang diperoleh dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia), jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat pesat dari tahun 1998-2017.

Gambar 1.1
Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia



Sumber : www.apjii.or.id

Apjii. 2017or.id²

Berdasarkan gambar 1.1 ditunjukkan tentang pengguna internet di Indonesia yang setiap tahunnya mengalami peningkatan. Dimulai sejak tahun 1998 yaitu sebanyak 0,5 juta orang, pada tahun 1999 1 juta orang, tahun 2000 sebesar 1,9 juta pengguna, tahun 2001 naik menjadi 4,2 juta orang, tahun 2002 sebesar 4,5 juta orang, tahun 2003 naik menjadi 8 juta orang, tahun 2004 sebesar 11,2 juta orang, tahun 2005 naik menjadi 16 juta pengguna tahun 2006 juga mengalami kenaikan menjadi 20 juta pengguna, pada tahun selanjutnya tetap

²PUSKAKOM, *Profil Pengguna Internet Indonesia 2017*, dalam <https://apjii.or.id/downfile/file/PROFIL>, diakses pada tanggal 2 Oktober 2018 pukul 15.22 WIB

sebesar 20 juta pengguna. Pada tahun 2008 naik menjadi 25 juta orang, tahun 2009 sebanyak 30 juta orang, tahun 2010 sebanyak 42 orang, tahun 2011 sebesar 55 juta orang, tahun 2012 naik menjadi 63 juta orang, tahun 2013 menjadi 82 juta orang, tahun 2014 naik menjadi 107 juta pengguna, tahun 2015 naik menjadi 139 juta orang, tahun 2016 menjadi 132,7 juta pengguna, dan tahun 2017 naik menjadi 143,26 juta pengguna internet.

Meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia menjadi bukti bahwa masyarakat Indonesia sudah maju akan teknologi dan mampu bersaing dalam bisnis dengan menggunakan internet sebagai teknologi informasinya. Internet juga menjadi kebutuhan sehari-hari manusia untuk menggali dan mencari informasi secara cepat.

Semakin meningkatnya pengguna internet setiap tahunnya menyebabkan manajemen bank baik pemerintah maupun swasta sebagai pengelola dana masyarakat berlomba-lomba dan bersaing menciptakan sistem transaksi secara *online*. Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah tentu didukung oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, berarti semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank.

Pada umumnya nasabah menginginkan suatu pelayanan yang bersifat sederhana dan praktis. Pada perusahaan perbankan, penilaian konsumen atas suatu produk jasa bukan hanya pelayanan yang baik, tetapi juga terletak pada fasilitas-fasilitas penunjang, nasabah memperoleh kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi serta kepuasan yang menyeluruh terhadap jasa bank. Sehingga dibutuhkan suatu sistem yang dapat memenuhi segala kebutuhan dengan efisiensi dan praktis. Saat ini teknologi merupakan peranan penting dalam bisnis, perbankan yang memanfaatkan teknologi modern yang

semakin berkembang untuk membantu kinerja pengoperasian sistem yang ada dalam perbankan tersebut.

Bank mengembangkan layanan-layanannya tidak lagi hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya, namun juga mampu memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang telah berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis elektronik.

Dalam dunia perbankan sendiri, pada umumnya memanfaatkan teknologi untuk mengkomodir kebutuhan berinteraksi antara perusahaan dengan nasabah. Dengan demikian, perbankan meningkatkan kualitas layanannya terhadap penggunaan teknologi internet. Layanan internet yang dapat dilakukan oleh perbankan tersebut kini populer dengan nama *e-banking*.

E-banking atau yang di kenal juga dengan *internet banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui jaringan internet dengan website milik bank, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet.³

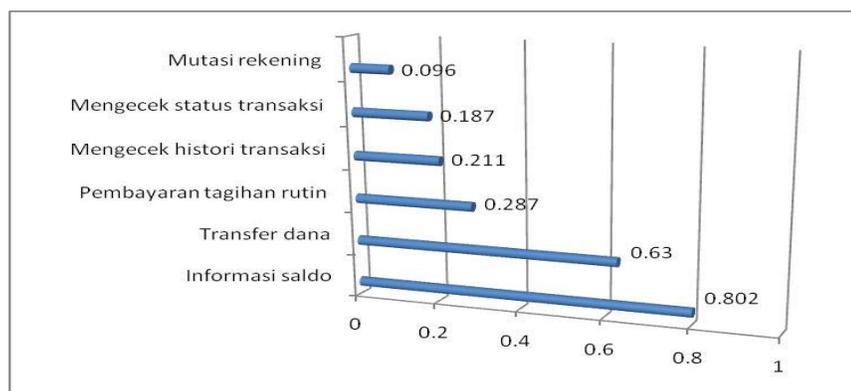
Internet banking merupakan salah satu strategi yang digunakan oleh pihak perbankan dalam bersaing. Peningkatan jumlah nasabah dari tahun ke tahun dan semakin banyaknya pengguna internet di masyarakat, memungkinkan pihak perbankan untuk melakukan inovasi-inovasi yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran.

³N Tampubolon, “Surat Edaran: Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Internet (*Internet Banking*)”, <http://www.bi.go.id/biweb/utama/peraturan/se-6-18-04apnp.pdf>, diakses tanggal 1 Oktober 2018

Banyak manfaat yang didapatkan dari penggunaan *internet banking* beberapa diantaranya adalah pengecekan saldo dan mutasi rekening, transfer dana antar rekening atau antar bank, isi ulang pulsa elektrik, pembayaran *e-commerce*, hingga pembayaran tagihan-tagihan rutin bulanan seperti listrik, telepon, kartu kredit dan lain sebagainya.⁴

Berikut adalah data pengguna internet saat menggunakan *internet banking* adalah sebagai berikut:

Gambar 1.2
Transaksi pengguna internet saat menggunakan *Internet Banking*



Sumber : [www. Apjii.](http://www.apjii.org)

2017.or.id⁵

Pada gambar 1.2 diatas menjelaskan bahwasanya transaksi yang sering dilakukan pengguna internet saat menggunakan *internet banking* adalah informasi saldo, transfer dana,

⁴ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2011), hal.66

⁵ PUSKAKOM, *Profil Pengguna Internet Indonesia 2017*, dalam [https://apjii.or.id/ download/ file/PROFIL](https://apjii.or.id/download/file/PROFIL), diakses pada tanggal 2 Oktober 2018 pukul 15.22 WIB

pembayaran tagihan rutin, mengecek histori transaksi, mengecek status transaksi dan mutasi rekening. Dapat dilihat bahwa pengguna internet menggunakan *internet banking* paling banyak adalah untuk melihat informasi saldo yaitu sebesar 0,802 atau 80,2%, setelah itu transfer dana yaitu sebesar 0,63 atau 63,0%, pembayaran tagihan rutina sebesar 0,287 atau 28,7%, mengecek histori transaksi sebesar 0,211 atau 21,1%, mengecek status transaksi sebesar 0,18,7 atau 18,7% dan mutasi rekening sebesar 0,096 atau 9,6%.

Layanan *Internet banking* dapat dilakukan oleh nasabah tanpa nasabah harus datang ke bank yang bersangkutan untuk melakukan setiap transaksi perbankan. Selama ada dukungan jaringan internet yang baik nasabah bisa mendapatkan informasi dari bank dengan cepat hanya dengan membuka situs bank tersebut sehingga banyak informasi yang akan diperoleh. *Internet banking* banyak memberikan manfaat untuk nasabahnya, selain memudahkan nasabah dalam bertransaksi, biaya yang dikeluarkan juga lebih murah dibandingkan harus bertransaksi langsung di bank.

Keberhasilan *internet banking* tergantung dari bagaimana nasabah menerima sistem tersebut. Oleh karena itu, penting bagi pihak bank untuk mengetahui bagaimana para konsumennya mengapresiasi jasa *internet banking* agar dapat membantu menemukan rencana strategis dan meningkatkan pangsa pasar.⁶

Penggunaan internet banking ditentukan oleh persepsi individu dan sikap yang pada akhirnya akan membentuk perilaku seseorang dalam penggunaan suatu teknologi informasi. Kemudahan, kepercayaan, risiko dan kualitas informasi transaksi sangat dipertimbangkan

⁶ Feronica Mayasari, "Anteseden dan Konsekuensi Sikap Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)," dalam <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/semantik/article/viewFile/14/176>, diakses pada tanggal 2 Oktober 2018

dalam melakukan transaksi maya (*virtual*) karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan *teller/customer service* dan banyak hal yang dipertimbangkan nasabah bank dalam transaksi melalui *internet banking*. Variabel kemudahan, kepercayaan, risiko dan kualitas informasi ditambahkan untuk melihat bagaimana perilaku nasabah bank untuk menggunakan *internet banking*.

Penelitian Amijaya, tentang pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan *Internet Banking* (studi pada nasabah Bank BCA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi teknologi, kemudahan, risiko dan fitur layanan secara simultan berpengaruh terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Dan secara parsial keempat variabel juga berpengaruh positif terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan *internet banking*.⁷

Serupa dengan penelitian Amijaya, penelitian Cahyo tentang Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan *Online Banking* pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Yokyakarta. Hasil penelitian menunjukkan Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *Internet Banking*.⁸

⁷ Gilang Rizky Amijaya, “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Nasabah Bank BCA)”, dalam http://eprints.undip.ac.id/22558/1/GILANG_RIZKY_AMIJAYA.pdf, diakses tanggal 1 Oktober 2018

⁸ Wanandi Yoso Hanur Cahyo, “Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Yokyakarta”, dalam <http://eprints.uny.ac.id/15308/1/SKRIPSI.pdf>, diakses pada tanggal 1 Oktober 2018

Salah satu golongan nasabah yang harus diperhatikan oleh pihak bank dalam penggunaan layanan *internet banking* adalah mahasiswa. Mahasiswa merupakan kalangan anak muda yang menjadi pengguna aktif perangkat *internet banking*. Pihak bank dapat mengembangkan layanan *internet banking* dengan menggunakan mahasiswa sebagai objek atau sasaran dalam pelaksanaan programnya karena mahasiswa adalah sasaran yang potensial dalam hal ini termasuk mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Risiko Dan Kualitas Informasi Terhadap Minat Penggunaan Layanan *Internet Banking* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah sebagai:

1. Sebagian mahasiswa masih memilih melakukan transaksi di kantor perbankan melalui *teller* atau *customer service* sehingga lebih menyita waktu dan biaya.
2. Sebagian mahasiswa masih ragu menggunakan *internet banking* karena tingkat keamanan pada layanan kurang terjamin dengan adanya beberapa kasus yang terjadi seperti pencurian uang lewat *internet banking*.
3. Sebagian besar mahasiswa beranggapan bahwa *internet banking* merupakan sesuatu yang rumit yang dapat mengakibatkan kerugian ketika tidak menguasai cara dalam melakukan transaksi melalui layanan *internet banking*.

4. Sebagian besar mahasiswa masih beranggapan bahwa kualitas informasi yang didapatkan dari bertransaksi melalui *internet banking* kurang lengkap dan kurang *valid* sehingga masih menimbulkan keraguan untuk memakai layanan *internet banking*.
5. Dalam hal ini peneliti akan melihat tentang seberapa besar pengaruh kemudahan, kepercayaan, risiko dan kualitas informasi terhadap minat penggunaan layanan *internet banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan di atas, adapun rumusan yang akan dijadikan sebagai objek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *internet banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *internet banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung?
3. Apakah risiko berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *internet banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung?
4. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *internet banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung?
5. Apakah kemudahan, kepercayaan, risiko, dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *internet banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Untuk dapat melaksanakan penelitian ini dengan baik dan tepat sasaran, maka peneliti harus mempunyai tujuan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kemudahan terhadap minat penggunaan layanan *internet banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kepercayaan terhadap minat penggunaan *internet banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh risiko terhadap minat penggunaan *internet banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
4. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap minat penggunaan *internet banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
5. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kemudahan, kepercayaan, risiko, dan kualitas informasi secara bersama-sama terhadap minat penggunaan *internet banking* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini antara lain:

1. Secara Teoritis

Bagi akademisi, memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca serta menambah literatur keilmuan tentang pengaruh persepsi terhadap minat penggunaan *internet banking*

2. Secara Praktis

- a. Bagi praktisi, laporan hasil penelitian ini memberikan masukan bagi para pengambil keputusan di bidang perbankan dalam mengelola sistem layanan *internet banking* dalam meningkatkan *privacy* nasabahnya agar nasabah semakin yakin dan percaya pada layanan *internet banking* dan juga dapat memberikan informasi kepada pihak bank yang berkenaan dengan peningkatan kualitas layanan *internet banking*.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini sebagai sumber referensi dan bahan perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian yang akan penulis kaji hanya memfokuskan penelitian dilihat dari faktor psikologis nasabah, yaitu tentang persepsi nasabah. Persepsi nasabah disini lebih mengacu kepada kelima variabel yaitu tentang kemudahan, kepercayaan, risiko, dan kualitas informasi serta minat penggunaan *internet banking* sebagai variabel dependen. Peneliti membatasi variabel dependen pada satu instrumen yakni minat penggunaan *internet banking*. Selain lima variabel tersebut, objek yang menjadi penelitian adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung. Selanjutnya responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Selanjutnya untuk menghindari terjadinya kesalahan pemahaman dalam menafsirkan istilah-istilah dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Risiko dan Kualitas Informasi Terhadap Minat Penggunaan Layanan Internet Banking Pada

Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung”. Maka perlu ditegaskan beberapa istilah sebagai berikut:

1. Definisi konseptual

- a. Kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.⁹
- b. Kepercayaan adalah keyakinan suatu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam relationship dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipecaya.¹⁰
- c. Resiko menurut Bank Indonesia, risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu.¹¹
- d. Kualitas informasi adalah yaitu sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka.¹²
- e. Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh.¹³

2. Definisi operasional

Berdasarkan penegasan konseptual adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

⁹ Jogiyanto, *Sistem Teknologi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi, 2007), hal.115

¹⁰Peppers, Don and Marta Roger, *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*,(New Jersey: Jhon Wiley & Sons, Inc. 2004), hal. 43

¹¹ Peppers, Don and Marta Roger, *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*,... hal. 225

¹² Wikipedia, *Kualitas Informasi*, dalam http://id.m.wikipedia.org/wiki/kualitas_informasi, diakses pada tanggal 15 November 2018

¹³ Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010) cet 5. hal.180

- a. Kemudahan adalah dimana sistem yang mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh pengguna layanan perbankan.
- b. Kepercayaan adalah sikap dimana menjunjung tinggi suatu keyakinan yang dianggap benar terhadap sistem layanan perbankan yang digunakan.
- c. Risiko adalah suatu ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi yang tidak diinginkan dalam menggunakan sistem layanan perbankan.
- d. Kualitas Informasi adalah dimana system layanan perbankan memiliki ciri-ciri yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap.
- e. Minat adalah suatu keinginan terhadap sesuatu sistem layanan perbankan secara sadar.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pemahaman dalam tulisan ini, maka dibuat sistematika pembahasan yang memuat 5 (lima). Adapun sistematika pembahasan pada skripsi ini adalah:

BAB I : Pendahuluan

Untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab pendahuluan ini membahas beberapa unsur yang terdiri dari: a) latar belakang masalah, b) identifikasi masalah, c) rumusan masalah, d) tujuan penelitian, e) kegunaan penelitian, f) ruang lingkup dan keterbatasan masalah, g) penegasan istilah h) sistematika pembahasan.

BAB II : Landasan Teori

Dalam bab ini diuraikan berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang teori dari variabel-variabel penelitian. Dalam bab ini terdiri dari: a) kajian teoritis, b) penelitian terdahulu, c) kerangka konseptual.

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini memuat rancangan penelitian yang terdiri dari: a) rancangan penelitian, b) variabel penelitian, c) populasi, sampel dan sampling, d) instrumen penelitian, e) sumber data, f) teknik pengumpulan data, g) teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian

Dalam bab ini memuat deskripsi singkat hasil penelitian, terdiri dari: a) gambaran umum objek penelitian, b) karakteristik responden, c) deskripsi variabel, d) analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB V : Pembahasan

Dalam bab ini pembahasan menjelaskan temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

BAB VI: Penutup

Pada bab ini akan memuat kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan dan berkelanjutan yang dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar rujukan, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.