

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Semakin bertambah cepatnya perkembangan jaman khususnya di bidang teknologi informasi saat ini telah menciptakan peluang bagi perusahaan untuk mengoptimalkan dan mengefesienkan aktivitasnya baik dalam hal penggunaan tempat maupun penggunaan waktu. Perkembangan teknologi informasi ini terjadi karena teknologi informasi dapat memenuhi segala kebutuhan manusia yang selalu menuntut mobilitas tinggi seperti saat ini. Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan-kegiatan bisnis, memberikan andil besar terhadap perusahaan-perusahaan yang mendasar pada struktur, operasi dan manajemen organisasi. Berkat teknologi ini, berbagai kemudahan dapat dirasakan oleh manusia. Manfaat teknologi seperti mempertinggi produktivitas serta mempertinggi efektifitas menjadi tujuan utama dari penggunaan teknologi dan tidak lupa para pengembang sistem berusaha agar teknologi mudah untuk digunakan serta memiliki fleksibilitas yang tinggi yang dapat menunjang kegiatan pengguna. Dengan adanya kemudahan serta manfaat tersebut sehingga kemungkinan dapat menimbulkan niat pengguna untuk menggunakan kembali sistem tersebut dalam memudahkan pekerjaannya. [1]. Salah satu bentuk teknologi informasi yang berkembang saat ini adalah internet.

Internet merupakan suatu pusat informasi menggunakan *database* atau perpustakaan multimedia yang sangat besar dan lengkap. Bahkan, Internet dipandang sebagai dunia dalam bentuk lain (maya) karena hampir seluruh aspek kehidupan di dunia nyata ada di internet seperti bisnis, hiburan, olah raga, politik dan lain sebagainya. Internet kini menjadi suatu sarana yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai aktivitas seperti komunikasi, transaksi bisnis, mencari informasi, dan lain sebagainya di seluruh dunia. Banyak fasilitas dan keuntungan yang dapat ditawarkan oleh teknologi seperti menyediakan layanan 24 jam selama tujuh hari dalam seminggu selama 365 hari dalam 1 tahun sehingga tidak mempengaruhi apakah pada sedang hari libur atau berkerja .

Banyak perusahaan dan organisasi di dunia yang memiliki keinginan untuk mengubah dirinya menjadi pembangkit daya bisnis global melalui berbagai investasi

besar dalam *ebusiness*, *e-commerce*, dan sektor teknologi informasi lainnya. Industri perbankan merupakan contoh dari salah satu industri yang telah mengaplikasikan atau mengadopsi teknologi informasi dalam bentuk *internet banking*. *Internet banking* diperkenalkan pertama kali pada tahun 1980-an di dunia yaitu dengan nama *Security First Network Bank* sebagai *channel* dimana nasabah bank dapat melakukan aktivitas finansial non-tunai perbankan secara elektronik melalui *website* bank hanya dengan memanfaatkan teknologi komputer dan jaringan internet untuk mengaksesnya. [2] . Layanan *internet banking* dapat diakses kapan saja dan dimana saja. *Internet banking* dapat menghemat waktu dan biaya karena menggunakan *internet banking* tidak diperlukan untuk datang langsung ke bank yang terlibat dan juga mengurangi resiko membawa uang tunai untuk melakukan transaksi. [8]

Melalui penggunaan *internet banking* para nasabah perbankan dapat melakukan transaksi finansial non tunai setiap saat dan di mana saja dengan mudah dan nyaman hanya dengan mengakses *website* masing-masing banknya melalui komputer atau gadget yang memiliki jaringan internet. Penyediaan jasa ini dirasakan memberikan manfaat/keuntungan baik bagi pihak perbankan maupun pihak nasabahnya dalam hal efisiensi biaya.

Dengan berbagai macam keuntungan yang diberikan serta dengan kelebihan-kelebihan yang dimilikinya seharusnya membuat layanan *internet banking* ini akan mencapai sukses dalam waktu yang relatif singkat. Namun, fakta di lapangan jumlah nasabah yang menggunakan *internet banking* relatif rendah, hal ini berkaitan erat dengan tingkat penerimaan nasabah terhadap inovasi teknologi. Padahal, sebagai sebuah teknologi yang maju, inovasi layanan *Internet banking* ini pasti telah melalui tahap identifikasi kebutuhan. Namun masih terdapat celah yang besar antara harapan dan kenyataan di lapangan, hal ini menjadi pertanyaan mendasar pada penelitian ini. Salah satu model yang dapat digunakan untuk menilai tingkat penerimaan sistem atau teknologi adalah *Technology Acceptence Model* ( TAM )

TAM merupakan model yang dibangun dengan dasar teori yang kuat dan valid serta merupakan model perilaku yang berguna untuk menguji teknologi informasi yang gagal diterapkan karena kurangnya minat menggunakan kembali teknologi tersebut.[4] . Banyak penelitian terdahulu yang telah menggunakan model ini dalam penelitiannya tetapi dilihat dari hasil penelitiannya terdapat adanya ketidakkonsistenan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rajendra Prasada Bangkara dan Ni Putu Sri Harta Mimba, membuktikan bahwa Nasabah dari UMKM usaha dagang di kota Denpasar sudah menerima dan ingin menggunakan teknologi *internet banking*. [12] Serta penelitian Brian Dwi Saputro dan Sukirno serta penelitian Ni Nyoman Kerti Yasa, Luh Putu Rara Ayu Ratnaningrum, Putu Gde Sukaatmadja membuktikan bahwa nasabah akan menggunakan kembali layanan *internet banking* [7]. Pada beberapa penelitian yang dilakukan oleh Andrew Gunawan serta penelitian Rizky Januarsyah, Kertahadi, dan Riyadi dihasilkan bahwa tidak sepenuhnya sudah menerima dan ingin menggunakan kembali layanan *internet banking*. [4]

Di Indonesia sendiri saat ini sudah banyak bank yang menyediakan fasilitas *internet banking* dalam aktivitas pelayanannya sehari-hari. Berdasarkan hasil survey MARS yang merupakan perusahaan riset yang berdiri sejak tahun 1992 yang telah memiliki lebih dari 50 riset diberbagai bidang menyatakan bahwa pada tahun 2013, terungkap bahwa dari 1.710 nasabah yang diambil dari 5 kota ( Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan ) yang disurvei, sebanyak 34,7% menyatakan sudah mengetahui *internet banking*. Nasabah di Medan yang mengetahui *internet banking* hanya 28,6%, sedangkan yang tidak mengetahui adalah sebanyak 73,7%. Nasabah Bank di Medan terindikasi yang memakai *internet banking* hanya 16,6%, sedangkan yang tidak memakai *internet banking* sebanyak 83,4%. [3]

Medan merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya namun menurut hasil survey di atas angka yang menunjukkan pengguna *internet banking* di wilayah Medan masih sangat rendah. Layanan ini juga memiliki potensi yang besar untuk berkembang pesat di wilayah Medan khususnya di STMIK Mikroskil. Dikarenakan mahasiswa STMIK Mikroskil diharuskan memiliki tabungan di bank sejak masuk menjadi mahasiswa STMIK Mikroskil. Dan dari pihak STMIK Mikroskil sendiri mengharuskan mahasiswa untuk membayar biaya-biaya kewajiban mahasiswa seperti Uang Kuliah, Tugas Akhir, SAP, *Accurate* dan dapat memonitor langsung melalui layanan *internet banking* tersebut. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan memahami tentang penerimaan para mahasiswa STMIK Mikroskil terhadap layanan *internet banking* dalam rangka mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi sikap mahasiswa untuk menggunakan *internet banking*.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka dilakukan penelitian ini dengan judul Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa STMIK Mikroskil Dalam Menggunakan Layanan *Internet banking*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi pokok permasalahannya sebagai berikut :

- 1 Apakah Kemudahan Penggunaan(*Perceived Ease Of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap (*Attitude Toward Using*) dalam menggunakan *internet banking* pada mahasiswa STMIK Mikroskil ?
- 2 Apakah Manfaat Penggunaan(*Perceived Usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap (*Attitude Toward Using*) dalam menggunakan *internet banking* pada mahasiswa STMIK Mikroskil ?
- 3 Apakah Kemudahan Penggunaan(*Perceived Ease Of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Penggunaan(*Perceived Usefulness*) dalam menggunakan *internet banking* pada mahasiswa STMIK Mikroskil ?
- 4 Apakah Sikap(*Attitude Toward Using*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Ulang (*Behavioral Intention To Use*) dalam menggunakan *internet banking* pada mahasiswa STMIK Mikroskil ?

## 1.3 Ruang Lingkup

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat, penelitian ini menggunakan model *Technology Acceptance Model* untuk melihat pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention To Use* dalam penggunaan *internet banking* pada mahasiswa STMIK Mikroskil dimana dikaitkan dengan faktor penting untuk diteliti, yaitu *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Attitude Toward Using*. Penelitian ini akan dilakukan pada periode Mei 2017 sampai dengan Agustus 2017. Faktor yang penting dapat dikelompokkan dalam beberapa golongan yaitu :

1. Variabel Terikat : *Perceived Ease Of Use* dan *Perceived Usefulness*.
2. Variabel Intervening : *Attitude Toward Using*.
3. Variabel Bebas : *Behavioral Intention To Use*.

## 1.4 Tujuan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- 1 Untuk mengetahui apakah *Perceived Ease Of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Using* dalam menggunakan *internet banking* pada mahasiswa STMIK Mikroskil .
- 2 Untuk mengetahui apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Using* dalam menggunakan *internet banking* pada mahasiswa STMIK Mikroskil.
- 3 Untuk mengetahui apakah *Perceived Ease Of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* dalam menggunakan *internet banking* pada mahasiswa STMIK Mikroskil .
- 4 Untuk mengetahui apakah *Attitude Toward Using* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention To Use* dalam menggunakan *internet banking* pada mahasiswa STMIK Mikroskil .

### 1.4.2 Manfaat

Penelitian yang dilakukan ini juga diharapkan untuk dapat memberikan manfaat antara lain yaitu:

#### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya hasil penelitian pengujian yang menggunakan model *Technology Acceptance Model* dalam penerimaan teknologi *internet banking* pada lingkungan mahasiswa khususnya pada STMIK Mikroskil .

#### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mahasiswa STMIK Mikroskil tentang kemudahan dan kegunaan dari layanan *internet banking* yang dapat digunakan dalam kegiatan akademis maupun membantu mereka dalam kegiatan bisnis