

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era informasi saat ini, banyak layanan informasi yang dapat digunakan secara mudah untuk meningkatkan produktifitas manusia secara *online* dan *realtime*. Hal tersebut dikarenakan perkembangan teknologi yang semakin tinggi, sumber daya manusia yang juga semakin mumpuni, harga yang kompetitif sehingga mendukung daya beli setiap kalangan masyarakat. Faktor-faktor tersebutlah yang seolah membuat kesadaran masyarakat akan pentingnya pemanfaatan perkembangan teknologi dan dianggap sebagai kebutuhan primer. Sebagai contoh, saat ini masyarakat hampir semuanya sudah menggunakan ponsel dalam melakukan komunikasi, menggunakan rekening bank untuk menyimpan dan mengirim uang, dan lain sebagainya. Selain itu, layanan internet juga semakin murah dan sangat mudah didapatkan.

*E-Banking* yang merupakan kepanjangan dari *electronic banking* adalah melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan[1]. Melalui *e-banking*, perbankan dituntut untuk menghadirkan layanan apa saja, dimana saja, kapan saja, dan siapa saja dalam arti kata *customer oriented*.

Salah satu fungsi utama *e-banking* adalah untuk meningkatkan efisiensi layanan perbankan. Dengan hadirnya *e-banking* diharapkan para nasabah tidak perlu mengantri lagi untuk melakukan transaksi transfer uang, cek saldo, pembayaran berbagai tagihan dan lain sebagainya. Hal tersebut dimaksudkan juga untuk mengurangi jumlah transaksi manual maupun ATM yang selama ini identik dengan tradisi antri dan memakan banyak waktu. Di Indonesia, hal yang mendasari perbankan menghadirkan layanan *e-banking* adalah tingginya penetrasi penggunaan ponsel dan jangkauan akses internet yang semakin luas dan mudah serta murah. Penulis menduga bahwa layanan *e-banking* tersebut masih belum bisa diterima oleh nasabah perbankan di Indonesia. Hal tersebut dimungkinkan karena keamanan

bertransaksi masih diragukan sehingga kecanggihan teknologi justru membuat bingung dan ragu serta cenderung disebabkan pengetahuan yang masih rendah.

*Technology Acceptance Model* (TAM) menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi dan perilaku para penggunanya. TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan dan perilaku, tujuan/keperluan, serta penggunaan aktual dari pengguna/user suatu sistem informasi. Pada penelitian ini, teori TAM menjadi landasan untuk dapat mengetahui persepsi pengguna terhadap manfaat *e-banking*, dimana persepsi tersebut dapat diukur dari beberapa faktor, yaitu penggunaan *e-banking* dapat meningkatkan produktivitas pengguna, penggunaan *e-banking* dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan pengguna, serta mengetahui persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan *e-banking* yang menjadi faktor minat pengguna dalam penggunaannya. Faktor yang mempengaruhi minat seseorang menggunakan *e-banking* adalah pertimbangan akan manfaat *e-banking*, kemudahan menggunakan *e-banking*, dan kredibilitas *e-banking* itu sendiri [2].

Dalam ruang lingkup yang kecil, penulis ingin melakukan penelitian tentang penggunaan layanan *e-banking* di STMIK Mikroskil yang terletak di pusat kota Medan yang sudah dipastikan seluruh mahasiswanya sudah terdaftar sebagai nasabah salah satu bank ternama di Indonesia. Bank tersebut adalah Bank BII yang sudah bekerja sama secara resmi dengan pihak STMIK Mikroskil, salah satunya dalam hal pembayaran iuran uang kuliah mahasiswa. Akan tetapi, penulis memperkirakan sangat sedikit yang menggunakan layanan *e-banking* yang disediakan oleh Bank BII tersebut. Oleh karena itu, penulis ingin mengkaji lebih dalam tentang layanan *e-banking* yang disediakan bank tersebut, begitu juga kegunaan dan kemudahan yang diberikannya.

Berdasarkan penjelasan tersebut penulis ingin melakukan penulisan ilmiah tentang analisa kegunaan *e-banking* dalam lingkungan STMIK Mikroskil, yang diberi judul “**Analisis Pengaruh Kegunaan dan Kemudahan terhadap Minat Pemakaian *e-Banking* pada STMIK Mikroskil**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diuraikan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi penggunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap sikap penggunaan (*attitude of use*) layanan *e-banking*?
2. Apakah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap sikap penggunaan (*attitude of use*) layanan *e-banking*?
3. Apakah pengaruh secara simultan persepsi penggunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap sikap penggunaan (*attitude of use*) layanan *e-banking*?

## 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup yang dibahas mencakup :

1. Variabel bebas: persepsi pengguna terhadap kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi pengguna terhadap kemudahan (*perceived ease of use*).
2. Variabel terikat: Sikap Penggunaan (*attitude of use*).
3. Objek penelitian ini adalah pengguna *e-banking* di STMIK Mikroskil yang menggunakan *e-banking* dalam transaksi perbankan yang telah disediakan oleh bank BII, penggunaannya meliputi mahasiswa jurusan Sistem Informasi.
4. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan aplikasi google form (form/survei *online*) yang akan didistribusikan ke mahasiswa di lingkungan STMIK Mikroskil.
5. Periode Pengumpulan data dibulan Juni - Agustus 2016.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat

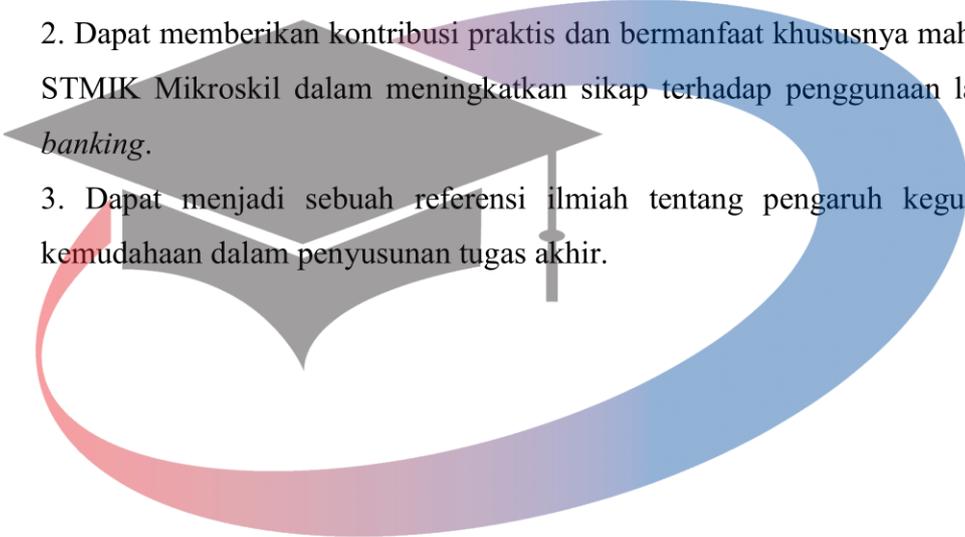
Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi penggunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap sikap penggunaan (*attitude of use*) layanan *e-banking*.
2. Untuk mengetahui persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap sikap penggunaan (*attitude of use*) layanan *e-banking*.

3. Untuk mengetahui pengaruh simultan persepsi penggunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap sikap penggunaan (*attitude of use*) layanan *e-banking*.

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat meningkatkan pemahaman terhadap sikap penggunaan mahasiswa terhadap layanan *e-banking* pada STMIK Mikroskil.
2. Dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat khususnya mahasiswa di STMIK Mikroskil dalam meningkatkan sikap terhadap penggunaan layanan *e-banking*.
3. Dapat menjadi sebuah referensi ilmiah tentang pengaruh kegunaan dan kemudahan dalam penyusunan tugas akhir.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL