

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Perbankan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan juga menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau juga bentuk-bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak [2].

Perbankan adalah segala hal yang menyangkut tentang bank, termasuk kelembagaan, kegiatan usaha, dan aktifitas, serta proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya [3].

2.1.2 Mobile Banking

Seperti yang telah diketahui, perkembangan teknologi terus mengalami kemajuan, salah satunya di bidang perbankan. Aktifitas perbankan dituntut lebih efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan nasabah. *Mobile banking* menjadi salah satu terobosan di dunia perbankan untuk menjadi alat bersaing serta sebagai batu loncatan untuk menjangkau nasabah.

Mobile banking adalah layanan bank yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon seluler atau *handphone* GSM (*Global System For Communication*) dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *SIM Card* atau *handphone* yang saat ini menggunakan media SMS (*Short Message Service*). Namun dewasa ini, penggunaan *mobile banking* telah banyak diakses melalui aplikasi yang telah disediakan dalam *smartphone* ataupun dapat melalui *mobile web*.

Ada banyak manfaat dari perbankan menggunakan *smartphone* ini, seperti penghematan waktu dengan tidak lagi menerapkan metode antrian di bank karena hampir semua transaksi perbankan dapat dijalankan secara *mobile*. Dorongan terbesar untuk teknologi ini adalah ketersediaan *smartphone* yang membuat hidup lebih mudah.

Kelebihan *mobile banking* [4]:

1. Mudah digunakan

Dengan modal kartu dari berbagai operator seluler dan ponsel berbagai jenis, fasilitas *mobile banking* bisa dinikmati. Bermodalkan SMS sudah bisa melakukan transaksi, baik itu transfer uang, cek saldo, pembayaran, pembelian pulsa, dan masih banyak transaksi lain yang bisa digunakan dengan memanfaatkan fasilitas *mobile banking*.

2. Menghemat waktu

Tak perlu repot-repot menyediakan waktu untuk mengantri di bank atau sekedar ke luar mencari mesin ATM untuk bertransaksi. Dengan berdiam di rumah transaksi perbankan sudah bisa dilakukan.

3. Lebih fleksibel

Bisa melakukan transaksi kapan saja, melakukan transaksi apa saja (selain penarikan tunai). Jadi, akan mempermudah bila ingin melakukan transaksi kapan saja, bisa di mana saja selama jaringan ponsel mendukung.

Kekurangan *mobile banking* [4]:

1. Tidak bisa melakukan penarikan tunai

Hal ini wajar, mengingat transaksi hanya via telepon seluler, jadi tidak bisa melakukan penarikan uang tunai seperti halnya datang langsung ke bank atau lewat ATM. Kita hanya bisa melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran, cek saldo, dan sebagainya.

2. Bergantung pada pulsa dan jaringan

Setiap transaksi yang dilakukan dengan menggunakan *mobile banking* harus dengan dukungan yang memadai dari *handphone* itu sendiri. Misalnya saja saat bertransaksi harus dipastikan bahwa kartu seluler yang digunakan ada pulsanya dan ada jaringan atau sinyal. Hal ini wajib, mengingat setiap pengiriman SMS, transaksi akan dikenakan biaya yang besarnya berbeda-beda dari masing-masing *provider*. Sinyal juga harus ada agar SMS transaksi bisa terkirim. Misalnya saja sedang berada di lokasi pegunungan yang tidak ada sinyal, maka otomatis transaksi tidak bisa dilakukan karena SMS tidak dapat terkirim.

3. Rawan kejahatan bila kurang hati-hati

Setiap transaksi pasti harus ada verifikasi atau menyertakan PIN untuk validasi kepemilikan rekening. Bila tidak berhati-hati dalam menyimpan PIN dan menaruh

ponsel, bisa-bisa nanti kecolongan dan orang akan dapat melakukan transaksi dengan kartu seluler milik kita.

Dengan keuntungan dan kekurangan di atas, dapat disimpulkan bahwa penggunaan fasilitas *mobile banking* sangat menguntungkan, tetapi perlu berhati-hati dalam penggunaannya, terutama dalam menyimpan PIN dalam ponsel. Ada kekurangan dan kelebihan dari setiap layanan perbankan, sehingga konsumen harus lebih selektif dalam memilih dan menggunakan fasilitas-fasilitas tersebut [4].

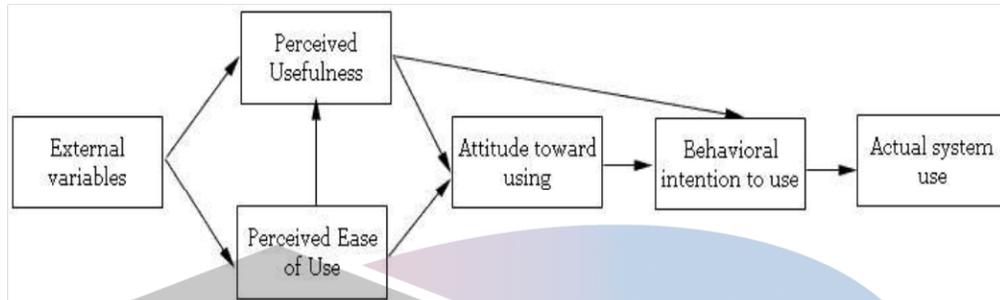
2.1.3 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Davis (1986) mengembangkan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang berkaitan khusus terhadap prediksi penerimaan dari suatu sistem informasi. Tujuan dari model ini adalah untuk memprediksi penerimaan sistem informasi dan mengidentifikasi modifikasi di dalam sistem dapat diterima dengan mudah oleh pengguna. Model ini menunjukkan bahwa penerimaan dari suatu sistem informasi ditentukan oleh dua faktor utama yaitu kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) [5].

Perceived usefulness didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan kinerjanya. *Perceived ease of use* mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa sistem mudah digunakan. Beberapa analisis faktorial menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dapat dianggap sebagai dua dimensi yang berbeda [5].

TAM menyatakan bahwa penggunaan sistem (*actual usage*) informasi ditentukan oleh niat perilaku (*behavioral intention to use*), namun di sisi lain, bahwa niat perilaku (*behavioral intention to use*) ditentukan oleh sikap seseorang terhadap penggunaan sistem (*attitude towards using*) dan juga oleh persepsi tentang utilitas. Menurut Davis, sikap individu bukan satu-satunya faktor yang menentukan dia menggunakan sistem, tetapi juga didasarkan pada dampak yang mungkin mempengaruhi kinerja pengguna. Oleh karena itu, jika seorang karyawan tidak menerima sistem informasi, probabilitas bahwa ia akan menggunakannya tidak tinggi, dan tinggi jika ia merasa bahwa sistem akan meningkatkan kinerja di tempat kerja. Selain itu, TAM menyimpulkan hubungan langsung antara manfaat (*perceived usefulness*) dengan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Dengan dua

sistem yang menawarkan fitur yang sama, pengguna akan memilih sistem yang lebih mudah digunakan [5].



Gambar 2.1 Konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) Oleh Davis

2.1.3.1 *External Variables*

Peran variabel eksternal dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam mempengaruhi minat pengguna belum terekplor sepenuhnya. TAM menyatakan pengaruh variabel eksternal dimediasi oleh kepercayaan dan sikap pengguna dalam menggunakan sistem. Variabel eksternal berbeda didasarkan penelitian yang dilakukan, dapat berupa pekerjaan, pengalaman menggunakan sistem, dan kemampuan menggunakan komputer [6].

2.1.3.2 *Perceived Ease of Use*

Dalam Davis (1989), *perceived ease of use* sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Davis (1989) menyebutkan indikator yang digunakan untuk mengukur *perceived ease of use* yaitu mudah dipelajari, fleksibel, dapat mengontrol pekerjaan, serta mudah digunakan [7].

2.1.3.3 *Perceived Usefulness*

Perceived usefulness didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Disebutkan pula pada Davis *et al.* (1989) persepsi terhadap kemanfaatan sebagai kemampuan subjektif pengguna di masa yang akan datang, dimana dengan menggunakan sistem aplikasi yang spesifik akan meningkatkan kinerja

dalam konteks organisasi. Davis (1989) mengkonsepkan bahwa *perceived usefulness* diukur melalui indikator seperti meningkatkan kinerja pekerjaan, menjadikan pekerjaan lebih mudah, serta secara keseluruhan teknologi yang digunakan dirasakan bermanfaat [7].

2.1.3.4 Attitude Towards Using

Attitude towards using dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya [7].

2.1.3.5 Behavioral Intention to Use

Behavioral intention to use adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi [5]. Tingkat penggunaan sebuah teknologi komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatian pengguna terhadap teknologi tersebut, misalkan keinginan menambah *peripheral* yang mendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, dan keinginan untuk memotivasi pengguna lainnya. Adapun indikator yang diukur adalah keinginan menambah *peripheral* pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, dan keinginan untuk memotivasi pengguna lain.

2.1.3.6 Actual System Usage

Actual system usage adalah kondisi nyata penggunaan sistem yang dikonsepsikan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi [7].

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengerjaan tugas akhir ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

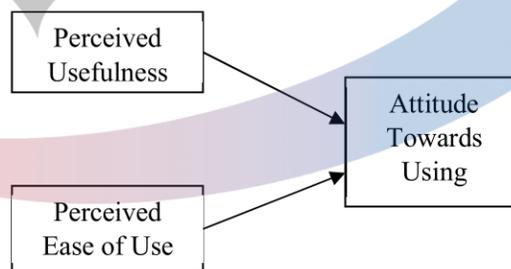
Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
Hanung Cokro Kusumo (2010)	ANALISIS PENERIMAAN MOBILE BANKING (M-BANKING) DENGAN KERUMITAN (COMPLEXITY) SEBAGAI VARIABEL EKSTERNAL DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)	<i>Perceived ease of use, perceived usefulness, attitude towards using, behavioral intention to use, perceived usage. Gender, experience (pengalaman), complexity (kerumitan), dan voluntariness (kesukarelaan) sebagai variabel eksternal.</i>	<i>Perceived ease of use</i> memiliki pengaruh terhadap <i>perceived usefulness</i> dan <i>attitude towards using, perceived usefulness</i> memiliki pengaruh terhadap <i>attitude towards using</i> dan <i>behavioral intention to use, attitude towards using</i> memiliki pengaruh terhadap <i>behavioral intention to use, behavioral intention to use</i> memiliki pengaruh terhadap <i>perceived usage, complexity</i> memiliki pengaruh terhadap <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived usefulness</i> tidak memiliki pengaruh terhadap <i>perceived usage</i>
David Kurniawan, Hatane Samuel, dan Edwin Japarian-to (2013)	ANALISIS PENERIMAAN NASABAH TERHADAP LAYANAN MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN TAM DAN TRA	<i>Perceived ease of use, perceived usefulness, attitude towards using, behavioral intention</i>	<i>Perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i> dan <i>attitude towards using, perceived usefulness</i> berpengaruh positif terhadap <i>attitude towards using, attitude towards using</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i>

Suci Sulistiyarni	PENGARUH MINAT INDIVIDU TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING: MODEL KOMBINASI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR (TPB)	<i>Perceived usefulness</i> (persepsi kegunaan), <i>perceived ease of use</i> (persepsi kemudahan penggunaan), <i>attitude</i> (sikap), <i>subjective norm</i> (norma subjektif), <i>perceived behavioral control</i> (kontrol perilaku persepsian)	Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan persepsi kegunaan pada sikap individu dalam menggunakan <i>mobile banking</i> , persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi sikap individu dalam menggunakan <i>mobile banking</i> dikarenakan memberi kemudahan bagi penggunaannya dalam memanfaatkan layanan <i>mobile banking</i> , sikap memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan norma subjektif pada minat individu dalam menggunakan <i>mobile banking</i> , sikap mempengaruhi individu dalam penggunaan <i>mobile banking</i> dikarenakan sikap sebagai perasaan positif atau negatif pengguna <i>mobile banking</i> yang ditunjukkan oleh perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap <i>mobile banking</i> , penelitian ini tidak berhasil membuktikan bahwa minat individu dalam menggunakan <i>mobile banking</i> ditentukan oleh kontrol perilaku persepsi, kemudian kontrol perilaku persepsi berkaitan dengan kesesuaian pendidikan,
-------------------	--	---	---

			kompetensi pada individu, pengalaman terkait dengan penggunaan <i>mobile banking</i> dan kemudahan dalam pembelajaran sesuatu yang baru
--	--	--	---

2.3 Kerangka/Model Konseptual

Kerangka/model konseptual menggambarkan hubungan antar variabel yang akan diuji di dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan model TAM yang berdasar pada persepsi manfaat dan persepsi kemudahan sebagai sumber utama dalam kerangka penelitian ini dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah persepsi manfaat dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *mobile banking*.



Gambar 2.2 Kerangka/Model Konseptual Penelitian

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *Attitude Towards Using*

Perceived usefulness didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya dan *attitude towards using* dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Dalam penelitian David Kurniawan (2013), hasilnya adalah *perceived usefulness* berpengaruh signifikan positif terhadap *attitude towards using* [8]. Hipotesis yang diuji:

H1: Persepsi manfaat *mobile banking* (*perceived usefulness*) berpengaruh signifikan positif terhadap sikap menggunakan *mobile banking* (*attitude towards using*)

2.4.2 Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *Attitude Towards Using*

Perceived ease of use sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan dan *attitude towards using* dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Dalam penelitian David Kurniawan (2013) menghasilkan *perceived ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap *attitude towards using* [8]. Hipotesis yang diuji:

H2: Persepsi kemudahan penggunaan *mobile banking* (*perceived ease of use*) berpengaruh signifikan positif terhadap sikap menggunakan *mobile banking* (*attitude towards using*)

UNIVERSITAS
MIKROSKIL