BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini, sistem teknologi informasi di Indonesia berkembang dengan pesat. Hal ini terjadi karena sistem teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan dalam segala aspek dan memberikan kemudahan bagi kehidupan masyarakat pada zaman mobilitas tinggi seperti sekarang. Ditambah lagi dengan kebutuhan manusia yang selalu menuntut untuk bisa lebih cepat, lebih aman, tidak terikat waktu, dan bisa dimana saja membuat tuntutan penyesuaian kebutuhan tersebut semakin kompleks (Aditya, 2010). Salah satu jenis perusahaan yang berkaitan erat dengan tuntutan kebutuhan manusia adalah industri perbankan.

Industri perbankan memanfaatkan sistem teknologi informasi dalam rangka memperluas jaringan pelayanannya serta meningkatkan kepuasan dari nasabah, pemanfaatan sistem teknologi informasi ini berupa layanan electronic banking. E-Banking adalah layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantaranya, sehingga nasabah tidak lagi dilayani oleh teller ataupun costumer service. Tujuan dari E-banking adalah sebagai sarana penyediaan multi channel dan juga dapat menghemat biaya transaksi bank, nasabah lebih bebas, mudah, cepat dan aman bertransaksi 24 jam dimanapun nasabah berada (Sari dan Rahmawati, 2013).

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) dan globalisasi mendukung bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara aman, nyaman dan efektif. Diantaranya melalui media elektronik atau dikenal dengan *Electronic Banking (E-banking)*. *E-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), *Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Phone Banking*.

E-banking memberikan banyak memberikan banyak manfaat baik bagi bagi nasabah, bank dan otoritas. Bagi nasabah E-banking memberikan kemudahan bertransaksi dalam hal waktu, tempat dan biaya. Nasabah bank tidak perlu mendatangi kantor bank untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi perbankan. Bahkan untuk beberapa produk E-banking nasabah dapat bertransaksi 24 jam dengan menggunakan laptop atau perangkat mobile seperti telepon seluler yang dapat dibawa kemana saja selama terhubung dengan jaringan internet atau SMS.

Secara garis besar dengan menggunakan *E-banking* banyak keuntungan yang dapat diperoleh oleh penggunanya terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena *E-banking* bisa dilakukan dimana saja sepanjang penggunanya memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan *E-banking* terebut seperti mesin ATM yang berada didekat lokasi, *handphone*, atapun jaringan internet.

Transaksi yang dilakukan melalui *E-banking* setiap tahunnya mengalamai pertumbuhan yang cukup besar pada beberapa bank. Berikut ini merupakan pengguna kartu Kredit, ATM dan Kartu ATM + Debet :

Tabel 1.1
Pengguna Kartu Kredit, ATM dan Kartu ATM + Debet

Periode	Januari	Februari	Maret	April	Mei
Kartu Kredit	17,538,911	17,613,455	17,603,573	<mark>17,783,</mark> 248	17,469,264
Kartu ATM	8,996,139	9,071,098	9,343,165	9,599,795	9,498,718
Kartu ATM	176,296,255	177,502,705	180,087,527	183,143,698	186,017,087
+ Debet					

(Sumber: https://www.bi.go.id)

Berdasarkan hasil survei mengatakan bahwa penggunakan *E-banking* di Indonesia dari tahun ke tahun terus meningkat. Hal ini didorong oleh pertumbuhan jumlah pengguna internet dan *smartphone*, serta semakin banyak bank yang fokus pada fasilitas *E-banking*. Dengan meningkatnya jumlah fasilitas *E-banking* dapat disimpulkan bahwa tingkat penerimaan pada layanan

E-banking telah mengalami peningkatan. Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) yang membukukan per semester I 2019 transaksi mobile banking meningkat sebanyak 154,9% secara tahunan atau year on year menjadi 90 juta transaksi. Pada PT Bank Central Asia Tbk (BCA) transaksi mobile banking tumbuh 51,5% secara yoy dari Rp 606 triliun menjadi Rp 918 triliun pada akhir semester I 2019. Sementara itu, bank lain seperti PT Bank Mandiri Tbk juga mencatatkan peningkatan jumlah nasabah mobile banking atau Mandiri online. Dalam presentasi perusahaan, sampai dengan Juni 2019 jumlah pengguna layanan ini sudah mencapai 2,51 juta nasabah atau naik 98,6% dari tahun sebelumnya 1,26 juta. (kontan.co.id)

Salah satu golongan yang patut disoroti oleh bank dalam mengembangkan layanan berbasis online banking adalah mahasiswa. dengan jumlahnya yang relatif banyak. Hal ini dikarenakan sebagian besar mahasiswa berasal dari luar daerah dan secara rutin akan melakukan transaksi keuangan melalui bank. Tidak dapat dipungkiri bahwa mahasiswa merupakan salah satu golongan yang sebagian besar menggunakan jasa perbankan. Bagitu juga dengan Mahasiswa Perbankan Syariah dan Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Mahasiswa sebagai seorang nasabah memiliki berbagai kriteria yang dijadikan pertimbangan dalam memilih usaha perbankan yang akan digunakannya. Nasabah telah merasa nyaman dan terbiasa melakukan transaksi perbankan secara konvensional sehingga belum mengetahui manfaat dari layanan *E-banking*. Pada dasarnya se<mark>buah layana</mark>n yang mampu memberikan manfaat pada nasabah pasti akan diterima dengan baik. Semakin nasabah merasa bahwa *E-banking* bermanfaat maka *E-banking* akan semakin sering digunakan. Begitu juga sebaliknya, apabila nasabah manganggap Ebanking kurang bermanfaat, maka nasabah cenderung tidak mau menggunakan jasa *E-banking* tersebut.

Mahasiswa memiliki kriteria yang dijadikan pertimbangan dalam memilih layanan perbankan yang akan digunakan. Kriteria ini pun tidak lepas dari besarnya manfaat layanan yang dapat dirasakan oleh nasabah. Beberapa penelitian investigasi layanan perbankan *e-banking* atas dasar penerimaan nasabah terhadap penggunaan teknologi telah dilakukan melalui perluasan teori

Technology Acceptance Model (TAM). TAM yang pertama kali diperkenalkan pleh Davis (1989) mengemukakan bahwa presepsi nasabah atas Presepsi Kebermanfaatan (Perceived Usefulness) dan Presepsi Kemudahan (Perceived Ease Of Use) adalah faktor utama yang mempengaruhi segi penggunaan atau pengadopsian teknologi.

Persepsi kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi informasi tertentu akan meningkatkan kinerja pengguna (Davis, 1989). Dalam konteks mahasiswa, peningkatan kinerja dapat diartikan sebagai penunjang yang dapat membantu menunjang aktivitas sehari-hari. Mahasiswa tidak perlu mengantri di bank yang akan menggangu waktu perkuliahan, cukup dengan memaksimalkan penggunaan *E-banking* maka transaksi perbankan akan lebih efektif.

Layana E-banking adalah layanan yang diakses jarak jauh, nasabah tidak lagi dilayani oleh teller ataupun customer service, kepercayaan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi dunia maya karena dalam akses jarak jauh tentunya nasabah membutuhkan rasa percaya. Kepercayaan akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah pertukaran dengan mitra yang memiliki integritas dan dapat dipercaya (Morgan dan Hunt, 1994). Orang-orang benar-benar mempertimbangkan jarak dan suasana impersonal dalam transaksi online dan infrastruktur yang banyak mengandung unsur resiko. Resiko didefinisikan sebagai perkir<mark>aan subyekt</mark>if konsumen untuk menderita kerugian dalam menerima hasil yang diinginkan (Pavlou, 2001). Karena itu semakin nasabah dapat percaya pada lay<mark>anan *E-banking* maka sem</mark>akin sering nasabah akan menggunakannya, begitu pula sebalinya semakin nasabah kurang percaya pada layanan E-banking maka semakin enggan nasabah untuk menggunakannya. Nasabah akan mempertimbangkan kepercayaan terhadap bank penyedia layanan E-banking sebagai mitra pertukaran untuk melakukan transaksi online yang banyak mengandung unsur resiko.

Reid dan Levy (2008) memandang konsep *Computer Self Efficacy* sebagai salah satu variabel yang penting untuk studi perilaku individual dalam bidang teknologi informasi. Banyaknya media yang digunakan dalam layanan *E*-

banking dan prosedur yang berbeda pada setiap prosedur media yang digunakan, mengidentifikasikan nasabah untuk mempunyai tingkat komputasi yang cukup baik untuk dapat mengoperasikan layanan *E-banking*.

Dari beberapa penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kepercayaan Dan Computer Self Efficacy Terhadap Penggunaan E-Banking Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon" (Studi Komparatif Pada Mahasiswa Perbankan Syariah dan Hukum Ekonomi Syariah)"

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi beberapa masalah, antara lain:

- 1. Banyak nasabah yang enggan menggunakan layanan *E-banking* dengan beberapa alasan salah satunya kepercayaan atau kemanan.
- 2. Terdapat perbedaan adopsi *E-banking* antar nasabah sesuai dengan manfaat yang dirasakan, tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank penyelenggara dan tingkat komputasi nasabah masing-masing.

C. Batasan Masalah

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang terfokus dan menghindari penafsiran yang tidak diinginkan atas hasil penelitian, maka penelitian ini dititikberatkan pada pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kepercayaan, dan Computer Self Efficacy Terhadap Penggunaan E-Banking Pada Mahasiswa S1 IAIN Syekh Nurjati Cirebon (Studi Komparatif Pada Mahasiswa Perbankan Syariah dan Hukum Ekonomi Syariah).

D. Rumusan Masalah

1. Apakah varabel persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *E-banking* ?

CIREBON

- 2. Apakah variabeel kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *E-banking* ?
- 3. Apakah variabel *computer self afficacy* berpengaruh terhadap penggunaan *E-banking*?

4. Apakah ada perbedaan antara mahasiswa Perbankan Syariah dan Hukum Ekonomi Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam mengambil keputusan untuk Penggunaan *E-banking*?

E. Tujuan penelitian

- 1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *E-banking* pada mahasiswa
- 2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *E-banking* pada mahasiswa.
- 3. Untuk mengetahui apakah adapengaruh *computer self efficacy* terhadap penggunaan *E-banking* pada mahasiswa.
- 4. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara mahasiswa Perbankan Syariah dengan Hukum Ekonomi Syariah dalam mengambil keputusan untuk Pengguaan *E-banking*.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, kepercayaan dan *computer self efficacy* terhadap penggunaan *E-banking* bank syariah pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank

Untuk membantu pihak banak mengetahui karateristik mempengaruhi penggunaan layanan *E-banking*, sehungga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kinerja bank, mengembangkan rencana strategis dan meningkatkan pangsa pasar.

b. Bagi Penulis

Menyelesaikan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana. Penelitian ini juga digunakan sebagai penerapan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan.

c. Bagi Penelitian Mahasiswa Lain.

Adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang relevan dengan penelitian ini.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang cukup jelas tentang penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi materi serta hal-hal lain yang berhubungan dengan penelitian ini :

BAB I Pendahuluan:

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Pustaka:

Dalam bab ini menguraikan tentang landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian:

Dalam bab ini menguraikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen peneitian dan teknik analisis data.

BAB IV Pembahasan;

Berisi tentang pengolahan data yang didapat dan pemecahan masalah sesuai dengan teori dan analisis yang digunakan untuk selanjutnya diadakan pembahasan.

CIRFBON