

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang berkembang dewasa ini memberikan banyak manfaat kepada peradaban manusia di era modern ini. Setiap orang merasakan dampak dari perkembangan Teknologi Informasi (TI) dari masa ke masa. Perkembangan Teknologi Informasi (TI) sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia di masa ini maupun di masa mendatang. Dalam dunia bisnis saat ini, Teknologi Informasi (TI) sangat bermanfaat karena semakin memudahkan orang dalam melakukan bisnis. Salah satu sektor yang paling dramatis terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah sektor keuangan terutama perbankan (Hamudi Setiyawan Prabowo, 2011).

Salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memberikan dampak luar biasa pada hampir semua sektor adalah teknologi internet, tidak terkecuali sektor perbankan (Fitria Indrawati, 2015). Keberadaan internet dari sudut pandang teknis, memungkinkan pihak kelebihan dana dan kekurangan dana akan berhubungan secara elektronik sehingga permintaan dan penawaran dana akan bertemu tanpa

kehadiran lembaga perantara keuangan dalam artian tradisional seperti bank.

Penerapan teknologi informasi di dunia perbankan bertujuan untuk kecepatan dan ketepatan pengolahan dan penyediaan informasi, serta meningkatkan pelayanan kepada para nasabah (Lenny Puspita, 2013). Dalam operasional bank umum sekarang ini hampir semua kegiatannya menggunakan teknologi informasi baik *front end* dan *back office* serta sisi manajemen menengah maupun tingkat atas. Dengan pemanfaatan sumber dana yang diterima dari masyarakat yang sangat besar harus dilakukan penyaluran kembali ke masyarakat untuk memperoleh manfaat yang lebih besar yang mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya memerlukan fasilitas atau alat bantu dalam pengolahan dana dan berbagai layanan jasa keuangan terkait lainnya. Pihak perbankan memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut untuk menarik konsumen baru. Selain untuk menarik konsumen baru, pihak perbankan juga memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik untuk konsumen lama. Penggunaan teknologi sebagai strategi pemasaran selain untuk mempertahankan konsumen lama dan menjaring konsumen baru, juga terdapat tujuan lain yaitu untuk membuat sistem operasional perbankan semakin efisien dan inovatif. Media

internet inilah yang digunakan oleh industri perbankan untuk mengembangkan pelayanan konsumen. Peluang ini dimanfaatkan oleh pihak perbankan baik pemerintah maupun swasta.

*Internet banking* merupakan salah satu bentuk *Electronic Banking* yang ditawarkan melalui *internet*, dimana para nasabah dapat melakukan transaksi jasa keuangan dalam suatu lingkungan semu, oleh karena itu suatu Bank yang memiliki website tapi tidak dapat melakukan transaksi di web tersebut tidak termasuk *Internet Banking* (Hadri dan Susilowati, 2007:p127). *Internet banking* dapat digunakan sebagai salah satu motor penggerak produk pemasaran perbankan karena inovasi dan fasilitas pelayanan yang ditawarkan. Bagi pihak bank, inovasi pelayanan perbankan melalui teknologi *internet banking* diharapkan dapat menekan biaya operasional perbankan dan antrian yang terjadi di kantor bank. Jika hal tersebut dapat dikurangi atau ditekan maka efisiensi kegiatan perbankan dapat dicapai. Sedangkan untuk pihak konsumen, penggunaan teknologi *internet banking* dapat memudahkan proses transaksi di mana biasanya konsumen dapat terkendala oleh waktu, tempat atau lokasi bank yang jauh dari konsumen, kesibukan dan lain sebagainya. Pengertian *internet banking* itu sendiri lebih ditekankan ke aspek distribusi

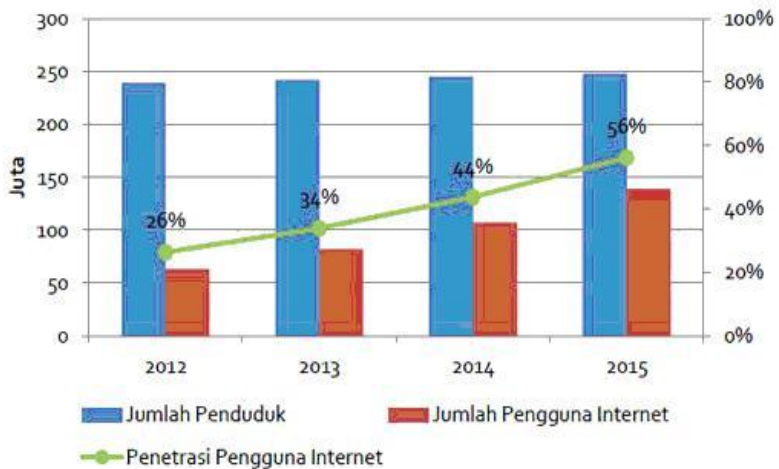
layanan perbankan yang bisa diakses dari jauh, terutama melalui koneksi internet. Berbagai layanan yang mencakup layanan informasi keuangan, informasi produk dan jasa perbankan, pembukaan rekening, pembayaran tagihan, atau pemindahbukuan, yang bisa dilakukan secara elektronik memang relatif memanjakan dan menyenangkan kebutuhan nasabah (Hamudi Setiyawan Prabowo, 2011).

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan sudah barang tentu ditopang oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan, itu berarti semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Tidak dapat dipungkiri, dalam setiap bidang termasuk perbankan penerapan teknologi bertujuan selain untuk memudahkan operasional intern perusahaan, juga bertujuan untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap *customers*. Apalagi untuk saat ini, khususnya dalam dunia perbankan hampir semua produk yang ditawarkan kepada *customers* serupa, sehingga persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang serba mudah dan serba cepat.

Sebagai regulator Bank Indonesia, Bank Indonesia telah menyadari pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam industri perbankan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan Bank kepada nasabah dan resiko yang ditimbulkan dalam pemanfaatan teknologi informasi di sektor perbankan sehingga menerbitkan PBI No. 9/15/PBI/2007, Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Dalam PBI No. 9/15/PBI/2007, *Electronic Banking* atau Layanan Perbankan Melalui Media Elektronik didefinisikan sebagai layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, *mobile phone*.

Menurut Sharing Vision (2014), nilai transaksi *internet banking* di Indonesia telah mencapai Rp 3.642 triliun, jumlah tersebut melampaui nilai transaksi ATM + debit yang berada pada Rp 3.476 triliun selama 2012. Pertumbuhan *internet banking* didorong oleh pengguna internet yang pertumbuhannya cukup pesat. Menurut survei yang dilakukan oleh Sharing Vision pada 6 bank besar di Indonesia, jumlah pengguna *internet banking* mencapai 5,7 juta orang pada 2012.

Berarti 9 persen pengguna internet di Indonesia adalah pengguna *internet banking*, dan angkanya diperkirakan bertambah seiring pertumbuhan pengguna internet. Dalam grafik di bawah terlihat jelas bahwa dari tahun ke tahun jumlah pengguna internet terus semakin bertambah, namun jika dibandingkan dengan jumlah penduduk, nampak jelas bahwa persentase jumlah penduduk Indonesia yang menggunakan internet ini masih relatif kecil.



\*Berdasar data pengguna dari 6 bank besar di Indonesia, 2012

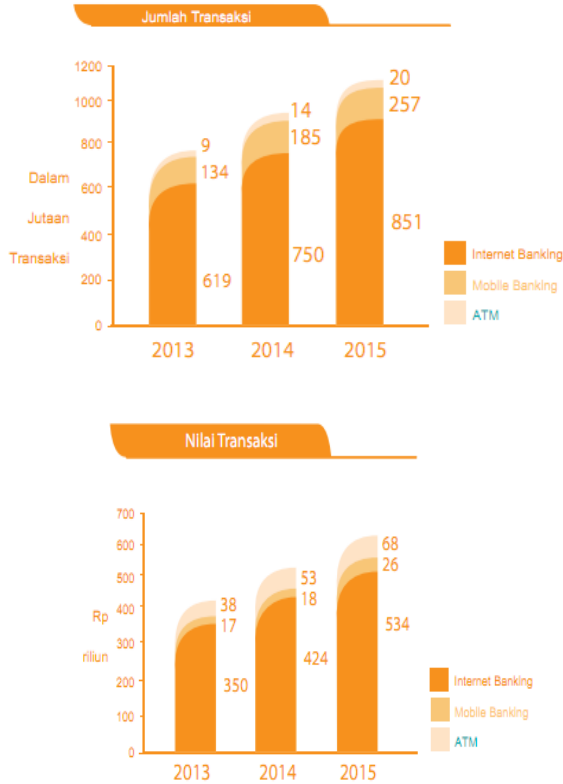
Gambar 1.1 Grafik pengguna internet di indonesia

Sumber: Marketing Research Indonesia (2016)

*Internet banking* memberikan kenyamanan dan kemudahan sehingga sebagian nasabah perbankan sudah

kurang merasa membutuhkan layanan cabang lagi. Ditambah lagi dengan penggunaan *internet banking* nasabah dapat menghemat biaya transportasi, waktu dan tetap dapat merasakan fitur *internet banking* yang beragam (Sharing Vision, 2014).

Gambar 1.2 merupakan hasil *annual report* dari Bank BNI. Hasilnya menunjukkan bahwa transaksi *e-channel* memiliki tren yang meningkat dari tahun ke tahun baik secara jumlah maupun nilai transaksi.



Gambar 1.2 Grafik transaksi *e-channel* Bank BNI

Sumber : Annual Report 2015

UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Venkatesh, Morris dan beberapa peneliti lain. UTAUT adalah sebuah teori terpadu



penerimaan dan penggunaan teknologi yang bertujuan untuk menjelaskan niat pengguna untuk menggunakan system informasi dan perilaku pengguna selanjutnya (Venkatesh et al, 2003). Model ini terdiri dari 4 variabel sebagai determinan terhadap tujuan dan penggunaan teknologi informasi yaitu, *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh social), dan *facilitating conditioning* (kondisi pendukung); serta 4 variabel sebagai moderator antara determinan dengan tujuan dan penggunaan teknologi informasinya yaitu jenis kelamin, usia, pengalaman, dan *voluntariness*.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Kholoud, *et al.*,(2015).Penelitian tersebut membahas faktor-faktor penentu pengguna *online banking* di negara *non-western*. Hasil penelitian menyebutkan bahwa penggunaan *internet banking* terpengaruh secara signifikan oleh harapan kinerja, ekspektasi usaha sedangkan pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku dan penggunaan *internet banking*.Survey dilakukan dengan mengambil responden sebanyak 677 responden.

Penelitian terdahulu lain dilakukan oleh Tarhini, *et al.*,(2015) di Libanon. Penelitian tersebut membahas faktor-faktor yang dapat menghambat atau memfasilitasi penerimaan

dan penggunaan IB di Lebanon. Hasil penelitian menyebutkan bahwa keinginan konsumen untuk menggunakan dan mengadopsi sistem IB ternyata terpengaruh secara signifikan oleh harapan kinerja, pengaruh sosial, kredibilitas yang diterima dan *task technology fit*, sementara ekspektasi usaha tidak memainkan peran penting dalam mempengaruhi BI untuk menggunakan sistem ini. Survey dilakukan dengan mengambil responden sebanyak 600 responden.

Penelitian terdahulu lain yang dilakukan oleh Seykere (2016) di Ghana. Hasil dari penelitian tersebut membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku dalam mengadopsi *internet banking*. Hasil penelitian menyebutkan bahwa harapan kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, persepsi kredibilitas berpengaruh positif terhadap niat perilaku dan perilaku penggunaan internet banking, sedangkan untuk kondisi yang memfasilitasi tidak. Survey dilakukan dengan mengambil responden sebanyak 273 konsumen.

Berangkat dari perkembangan penggunaan *internet banking* di Bank BNI Cabang Graha Pangeran Surabaya dan perkembangan berbagai model pengukuran perilaku konsumen atas penerimaan dan/atau penggunaan teknologi baru, maka penelitian ini akan menggali tentang faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku nasabah dalam penggunaan internet banking

tersebut. Peneliti memilih Bank BNI sebagai objek penelitian untuk mengetahui perilaku dalam mengadopsi internet banking melalui penerapan model UTAUT. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISA PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*, *EFFORT EXPECTANCY*, *SOCIAL INFLUENCE* DAN *FACILITATING CONDITION* TERHADAP *BEHAVIOR INTENTION* DENGAN DIMODERASI OLEH USIA PADA NASABAH BANK BNI CABANG GRAHA PANGERAN SURABAYA”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang diajukan adalah:

1. Apakah ekpektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) penggunaan *internet banking* pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran?
2. Apakah ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) penggunaan *internet banking* pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran?
3. Apakah pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku

(*behavioral intention*) penggunaan *internet banking* pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran?

4. Apakah kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) penggunaan *internet banking* pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran?
5. Apakah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) penggunaan *internet banking* pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran dengan usia sebagai moderator?
6. Apakah ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) penggunaan *internet banking* pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran dengan usia sebagai moderator?
7. Apakah pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) penggunaan *internet banking* pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran dengan usia sebagai moderator?

8. Apakah kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) penggunaan *internet banking* pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran dengan usia sebagai moderator?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis:

1. Pengaruh ekpektasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) dalam penggunaan *internet banking* pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran
2. Pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) dalam penggunaan *internet banking* pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran,
3. Pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) dalam penggunaan *internet banking* pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran.
4. Pengaruh kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap minat perilaku (*behavioral*

- intention*) dalam penggunaan *internet banking* pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran.
5. Pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) dalam penggunaan *internet banking* dengan usia (*age*) sebagai moderator pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran.
  6. Pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) dalam penggunaan *internet banking* dengan usia (*age*) sebagai moderator pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran,
  7. Pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) dalam penggunaan *internet banking* dengan usia (*age*) sebagai moderator pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran.
  8. Pengaruh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) dalam penggunaan *internet banking* dengan usia (*age*) sebagai moderator pada nasabah BNI cabang Graha Pangeran.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun manfaat empiris/praktis:

1. Manfaat teoritis

- a. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang pemasaran khususnya pada variabel-variabel dalam teori UTAUT yang berpengaruh terhadap minat perilaku dalam penggunaan *internet banking*.

- b. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai referensi tentang perilaku konsumen dengan penambahan variabel-variabel lain yang berkaitan.

2. Manfaat praktis

Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam menentukan kebijakan dan mengembangkan strategi yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Memberikan informasi bagi bank-bank dalam menganalisa persepsi konsumen terhadap penggunaan *internet banking* sehingga dapat membantu pihak marketing perbankan untuk menentukan strategi yang akan digunakan dalam pemasarannya.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **Bab 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan dan mafaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

### **Bab 2 TINJAUAN PUSATAKA**

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang masing-masing variabel menurut para ahli yang sesuai, model penelitian yang menggambarkan hubungan antar variabel, serta perumusan hipotesis.

### **Bab 3 METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang uraian dalam bentuk penelitian, obyek penelitian, definisi operasional dan pengukuran yang nantidisebutkan item dalam kuisisioner, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

### **Bab 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang jawaban atas pertanyaan dalam penelitian ini serta hubungan antar variabel dan kebenaran atas hipotesis. Pembahasan merupakan landasan dari teori bab 2.



## Bab 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan hasil pembahasan dari penelitian dan saran terkait variabel yang diteliti kepada pihak yang berkaitan dengan objek penelitian.