

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi merupakan tantangan agar bisa dapat bersaing dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan dan untuk mempermudah proses transaksi. Karena itu sistem informasi yang jelas, tepat dan akurat sangat dibutuhkan. Era globalisasi memiliki potensi untuk ikut mengubah hampir seluruh sistem kehidupan masyarakat, politik, ekonomi, budaya dan sebagainya. Fenomena baru dalam era globalisasi ini hanya dalam hal tempo edar informasi yang kian pendek dan cakupannya yang kian luas.

Sistem informasi sebagai bagian dari teknologi informasi yang merupakan suatu hal yang sangat penting saat ini. Sistem informasi yang berkembang saat ini demikian beragam dan mulai dari sistem informasi visual dengan dukungan database terkini serta informasi berbasis web. Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi penerima atau pengguna dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat itu atau yang akan datang. Informasi tersebut juga dapat memberikan tambahan informasi yang sudah ada. Dan merupakan sebuah tuntutan yang wajib di zaman modern sekarang ini.

Melalui jaringan internet, kita dapat memberikan informasi kepada siapa saja yang membutuhkan. Teknologi internet sangat efektif karena dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja, dan dimana saja dengan syarat terkoneksi dengan

internet. Perkembangan internet dan keunggulannya, menurut APJII (Asosiasi Pengusaha Jasa Internet Indonesia) diperkirakan pengguna internet di Indonesia hingga akhir tahun 2004 sebanyak 10 juta hingga 12 juta pengguna saja atau sekitar 0.5 % dari seluruh penduduk Indonesia.

Teknologi *Internet-Banking* adalah layanan perbankan modern rumah online melalui media elektronik, jarak dari era 80-an awal istilah online menjadi populer di era 80-an akhir dan mengacu pada penggunaan terminal, *keyboard* dan TV (atau monitor) untuk mengakses sistem perbankan dengan menggunakan saluran telepon untuk mengirim instruksi ke bank dan menawarkan layanan perbankan pembayaran tagihan. Perbankan online atau teknologi *Internet-Banking* memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi pembayaran pada sebuah situs Web yang aman untuk dioperasikan oleh mereka. Perbankan online memiliki banyak fitur dan kemampuan yang sama, tetapi secara tradisional juga memiliki beberapa aplikasi yang spesifik. misalnya, melakukan transaksi pembayaran, seperti rekening untuk transfer rekening, pembayaran tagihan, mengajukan permohonan pinjaman, rekening baru, dll). Keuntungan utama dalam penggunaan perbankan online atau teknologi *Internet-Banking* bagi pelanggan adalah potensial yang memiliki posisi perbankan seseorang tersedia setiap saat dengan jelas.

Faktor kemudahan (*perceived ease of use*) dalam penggunaan dan manfaat (*perceived usefulness*) yang dapat diperoleh itulah yang mendorong para pemakai

untuk menggunakan teknologi *Internet-Banking* sebagai sarana transaksi pembayaran tagihan rekening. Namun dalam penggunaan suatu teknologi, permasalahan yang sering kali timbul adalah pemanfaatan yang rendah secara berkelanjutan. Hal ini juga terjadi dalam penggunaan teknologi *Internet-Banking* yang masih sangat rendah.

Konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) menurut Davis (1989) dikemukakan konsep tentang manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*). Dalam hal ini, *Technology Acceptance Model* (TAM) menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penerima teknologi dan perilaku para penggunanya (Venkatesh & Morris 2000). Model TAM yang dikemukakan Ajzen dan Fishbein (1980) menyatakan bahwa seseorang akan menerima komputer jika komputer memberikan manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) kepada para pemakainya.

Menurut Gefen dan Straub (1997) bahwa dalam perbedaan kebangsaan/etnis dan gender terdapat faktor sosial budaya yang mempengaruhi persepsi dan perilaku. Gefen dan Straub (1997), menambahkan bahwa terdapat dua konstruk penting yang menerima perhatian sangat kecil dalam konteks penelitian TAM adalah pengaruh sosial dan gender. Dalam berkomunikasi wanita lebih cenderung untuk mengungkapkan perasaannya secara mendalam, sedangkan pria lebih cenderung menginginkan kebebasan dalam berkomunikasi dan cenderung menyembunyikan perasaannya. Dapat terlihat bahwa ada perbedaan antara pria

dan wanita berperilaku sosial, mengacu pada hal tersebut peneliti bermaksud menggunakan gender sebagai variabel pemoderasi antara pengaruh manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) pada minat berperilaku.

Penelitian di bidang TAM telah dilakukan dengan berbagai macam *setting*, misalkan internet, komputer, *e-mail*, *e-government*, *e-education*. Diantara sekian banyak penelitian yang telah dilakukan, Ajzen & Fishbein (dalam Sanjaya 2005) yang memberikan penjelasan dengan tepat bagi para pemakai dalam penggunaan suatu teknologi informasi. Kecenderungan berperilaku dalam menggunakan suatu teknologi informasi dipengaruhi oleh beberapa variabel. Diantara variabel-variabel tersebut adalah persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) dalam penggunaan. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Sanjaya (2005) diungkapkan bahwa penelitian tentang minat berperilaku dalam penggunaan teknologi dilakukan dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM adalah suatu teori sistem informasi yang membentuk bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi. TAM yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 digunakan untuk menjelaskan perilaku penggunaan komputer (Hu et al., 1999).

Sehubungan dengan hal-hal yang melatarbelakangi masalah tersebut di atas, peneliti tertarik untuk mencoba pembuktian teori di bidang penerimaan teknologi internet bagi pengguna di Indonesia khususnya kota Yogyakarta. Teknologi

informasi merupakan salah satu varian area penelitian yang cukup menarik ditinjau lebih dalam, khususnya dalam hal penerimaannya. Dalam penelitian ini, peneliti berminat untuk meneliti apakah manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) dalam penggunaan teknologi *Internet-Banking* dapat memberikan pengaruh secara positif kepada masyarakat yang pernah menggunakan teknologi *Internet-Banking* atau mengetahui keberadaan teknologi *Internet-Banking*. Dalam penelitian ini, peneliti juga menambahkan faktor gender sebagai variabel pemoderasian dimana faktor gender memiliki nilai lebih dalam penelitian ini. Peneliti menganggap penelitian ini menarik untuk diteliti, karena belum ada penelitian terdahulu yang menerapkan model penelitian mengenai manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) yang berpengaruh pada minat berperilaku (*behavioral intention*) dalam penggunaan teknologi *Internet-Banking*.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas memberikan dasar bagi peneliti untuk merumuskan masalah yaitu:

1. Apakah manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) secara simultan dan secara parsial berpengaruh positif bagi minat berperilaku (*behavioral intention*) masyarakat dalam penggunaan teknologi *Internet-Banking*.

2. Apakah gender memoderasi pengaruh antara manfaat (*perceived usefulness*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) masyarakat dalam penggunaan teknologi *Internet-Banking*.
3. Apakah gender memoderasi pengaruh antara kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) masyarakat dalam penggunaan teknologi *Internet-Banking*.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah ditentukan, peneliti menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) baik secara simultan maupun secara parsial terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) masyarakat dalam penggunaan teknologi *Internet-Banking*.
2. Untuk menganalisis gender sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara manfaat (*perceived usefulness*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dalam penggunaan teknologi *Internet-Banking*.
3. Untuk menganalisis gender sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dalam penggunaan teknologi *Internet-Banking*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Untuk membuktikan teori tentang pengaruh manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*). Dan untuk menguji pengaruh gender sebagai variabel moderasi.

2. Manfaat praktis

a. Pihak perbankan

Untuk memberikan masukan kepada pihak perbankan agar lebih baik untuk meningkatkan penggunaan teknologi *Internet-Banking* sebagai penerapan teknologi *Internet-Banking*.

b. Pihak mahasiswa

Untuk memberikan sumbangan pemikiran dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian sejenis diwaktu yang akan datang.

c. Pihak masyarakat

Untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan hubungan dengan pihak perbankan baik dalam bertransaksi atau pencarian informasi dengan menggunakan teknologi *Internet-Banking*.