

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Persaingan di industri perbankan, khususnya sektor *consumer banking* saat ini menjadi semakin ketat. Hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan pada tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur, yang makin lama semakin meningkat. Beberapa waktu sebelumnya nasabah sudah cukup puas bertransaksi dengan menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), tetapi belakangan ini bertransaksi dengan menggunakan ATM tidak jauh berbeda dengan datang ke bank, karena nasabah harus tetap antri menunggu giliran untuk bertransaksi. Situasi semacam itu berbanding terbalik dengan keinginan nasabah yang semakin menuntut kepraktisan dalam bertransaksi perbankan.

Tuntutan tersebut dapat langsung terjawab seiring dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi internet, sehingga dapat memunculkan berbagai aplikasi baru termasuk dalam bidang perbankan. Pada bidang perbankan internet dimanfaatkan sebagai sarana informasi dan transaksi untuk para nasabahnya. Teknologi ini dikenal dengan nama *internet banking*, di mana informasi yang dibutuhkan oleh para nasabah dapat diakses melalui internet dengan menggunakan *internet banking*.

Bahkan dengan menggunakan *internet banking* nasabah akan sangat diuntungkan karena dapat melakukan beberapa transaksi sekaligus dalam satu waktu dan satu tempat, misalnya dapat melakukan transfer uang, membayar tagihan telepon, listrik, dan masih banyak lagi yang dapat dilakukan dengan menggunakan *internet banking*.

Berbeda dengan bertransaksi melalui ATM, yang mana kehadiran tetap menjadi faktor utama, karena nasabah harus tetap datang untuk melakukan transaksi perbankan di depan mesin ATM. Dengan menggunakan *internet banking* nasabah tidak harus datang ke bank jika ingin melakukan transaksi cukup dengan melakukan akses internet dan masuk ke situs bank yang bersangkutan dan transaksi yang ingin dilakukan dapat dengan mudah dan cepat dilakukan.

Bank Syariah XXX merupakan lembaga perbankan syariah yang pertama di Indonesia yang menerapkan fasilitas layanan *internet banking* untuk nasabahnya, penggunaan teknologi informasi (*internet banking*) dan pemanfaatannya dalam kegiatan perbankan telah menjadi kebutuhan dan menjadi layak untuk dilakukan penelitian berkaitan dengan hal tersebut. Walaupun terdapat banyak kemajuan yang cukup berarti dalam kemampuan *hardware* dan *software*, bukan berarti tidak ada permasalahan. Masalah yang kerap muncul dalam penggunaan suatu teknologi adalah pemanfaatan yang rendah pada sistem informasi yang ada secara terus menerus. Rendahnya penggunaan teknologi informasi dapat menyebabkan rendahnya output dari

investasi organisasi dalam teknologi informasi (Venkatesh & Davis dalam Sanjaya, 2005).

Sehubungan dengan persepsi seseorang untuk dapat memanfaatkan atau menggunakan teknologi informasi, maka terdapat sebuah model yang dikembangkan oleh (Davis, 1989) dengan nama *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM dapat diartikan sebagai sebuah model penelitian yang menjelaskan perilaku adopsi sistem informasi atau teknologi informasi. TAM merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action Model* (TRA) yang dikembangkan oleh (Fishbein & Ajzen dalam Sanjaya, 2005), Venkatesh dan Morris (2000), dalam konteks pemberdayaan penerimaan teknologi komputer Igbaria (1995). TAM merupakan salah satu model yang baku (*established*) karena telah diuji secara empiris misalkan, (Venkatesh & Morris, 2000; Gefen & Straub, 1997).

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 dalam berperilaku sosial, mengacu pada hal tersebut peneliti bermaksud menggunakan gender sebagai variabel pemoderasi

Penelitian di bidang TAM telah dilakukan dengan berbagai macam *setting*, misalkan internet, komputer, *e-mail*, *e-government*, *e-education*, *e-learning* dan masih banyak lagi. Di antara 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. Di antara variabel-variabel tersebut adalah persepsi manfaat dan kemudahan dalam penggunaan.

Penelitian ini bermaksud menguji kembali variabel-variabel yang digunakan dan juga menguji kembali hubungan antara variabel dari penelitian sebelumnya, di antaranya yang dilakukan oleh I Putu Sugiarta Sanjaya (2005). Dalam hal ini peneliti menambahkan faktor gender sebagai variabel pemoderasi dan merubah objek penelitian yang sebelumnya universitas menjadi lembaga perbankan dan kaitannya mengenai pemanfaatan sistem teknologi informasi (*internet banking*). Berdasarkan hal itu, peneliti berkeinginan untuk mengidentifikasi apakah manfaat dan kemudahan berpengaruh pada minat berperilaku para nasabah dalam penggunaan *internet banking* dengan gender

B. Perumusan Masalah

Sebagai salah satu bank syariah terkemuka di Indonesia yang memiliki banyak pesaing mengharuskan Bank Syariah XXX untuk mengembangkan fasilitas-fasilitas layanan kepada para nasabahnya. Salah satu alternatif adalah dikembangkannya sistem *internet banking* yang bisa memberi banyak keuntungan bagi para nasabahnya. Akan tetapi masih ada beberapa permasalahan yang muncul berkaitan dengan pengembangan teknologi informasi ini khususnya dalam bidang *internet banking* seperti, para nasabah yang kerap mempertimbangkan manfaat dan kemudahan dalam menggunakan fasilitas layanan *internet banking*.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat disimpulkan semakin besar nasabah yang merasakan manfaat dan kemudahan yang didapatkan dengan menggunakan *internet banking*, maka akan mempengaruhi minat berperilaku dalam penggunaan *internet banking*. Sehingga rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah manfaat penggunaan *internet banking* berpengaruh secara positif pada minat berperilaku nasabah dalam menggunakan *internet banking* untuk transaksi perbankan?
2. Apakah kemudahan penggunaan *internet banking* berpengaruh secara positif pada minat berperilaku nasabah dalam menggunakan *internet banking* untuk transaksi perbankan?

3. Apakah gender memoderasi pengaruh manfaat penggunaan *internet banking* dengan minat berperilaku nasabah dalam menggunakan *internet banking* untuk transaksi perbankan?
4. Apakah gender memoderasi pengaruh kemudahan penggunaan *internet banking* dengan minat berperilaku nasabah dalam menggunakan *internet banking* untuk transaksi perbankan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah XXX Kantor Cabang Yogyakarta, dipilihnya Bank Syariah XXX karena Bank Syariah XXX merupakan bank syariah pertama yang menerapkan fasilitas layanan *internet banking*.

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi pengaruh manfaat penggunaan *internet banking* pada minat berperilaku nasabah dalam menggunakan *internet banking* untuk transaksi perbankan.
2. Mengidentifikasi pengaruh kemudahan penggunaan *internet banking* pada minat berperilaku nasabah dalam menggunakan *internet banking* untuk transaksi perbankan.
3. Mengidentifikasi moderasi gender pada hubungan antara manfaat penggunaan *internet banking* pada minat berperilaku nasabah dalam menggunakan *internet banking* untuk transaksi perbankan.

4. Mengidentifikasi moderasi gender pada hubungan antara kemudahan penggunaan *internet banking* pada minat berperilaku nasabah dalam menggunakan *internet banking* untuk transaksi perbankan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi pembaca dan penelitian selanjutnya dalam hal :

1. Diharapkan dengan penelitian ini peneliti dapat mengidentifikasi sejauh mana pemanfaatan *internet banking* pada Bank Syariah XXX.
2. Diharapkan penelitian ini nantinya dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya sebagai referensi dan pedoman dalam penelitian yang berhubungan dengan sistem teknologi informasi.
3. Diharapkan informasi yang dihasilkan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi lembaga perbankan lain yang ingin menerapkan *internet banking* sebagai fasilitas layanan untuk nasabahnya.
4. Dapat memberikan sumbangan berupa pemikiran dan ide tentang penggunaan dan penerapan *internet banking*