

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan sehari-hari kita tidak pernah lepas dari kegiatan transaksi. Selepas era barter, transaksi memerlukan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataan yang ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini kedua belah pihak tidak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi, dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung.

Dunia perbankan saat ini telah diramaikan dengan kemudahan bertransaksi perbankan, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur, yang semakin lama semakin meningkat. Karena masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan untuk menjalani suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun tanpa terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal inilah yang menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaannya selama ini.

Sebelumnya para nasabah sudah cukup puas hanya dengan bertransaksi menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Namun sekarang karena tersebut lambat laun mulai sima karena bertransaksi

dengan menggunakan ATM tidak jauh berbeda dengan datang langsung ke bank, bahkan terkadang nasabah harus tetap antri untuk menunggu gilirannya tiba.

Di lain pihak, tingginya tingkat kriminalitas melahirkan kebutuhan masyarakat akan keamanan dan kepraktisan dalam melakukan segala transaksi. Industri perbankan tahu benar memanfaatkan hal itu. Fungsi konvensional bank sebagai tempat menabung dan sumber kredit pun dikembangkan. Saat ini, dalam bersaing satu sama lain, bank-bank tidak hanya mengandalkan dua fungsi utamanya itu, melainkan berlomba memberikan layanan yang sebanyak mungkin dapat dilibatkan langsung dalam transaksi sehari-hari masyarakat.

Hal ini menyebabkan dunia perbankan mulai berpikir dan menggagas formula untuk mengembangkan dan membuka jaringan untuk pelayanan *SMS* kepada nasabah. Layanan *SMS-banking* ini sudah meramaikan dunia perbankan Indonesia sejak dua tahun lalu. Tahun lalu penggunaan *SMS* meningkat tajam. Meningkatnya penggunaan *SMS* di kalangan pemakai telepon seluler, membuat para operator terus bekerja keras untuk mengoptimalkan pengiriman pesan melalui telepon seluler. *SMS-Banking* yang telah lebih dahulu berjalan, menjadi inspirasi bagi para operator.

Dengan *mobile banking* ini, selain dapat menghemat biaya transaksi, pengguna juga dapat melakukan transaksi kapan dan di mana saja. Seiring dengan perkembangan teknologi yang dimiliki oleh operator seluler

selular, penyediaan fitur terhadap transaksi mobile banking pun semakin dipermudah.

Mempertimbangkan fenomena telepon seluler sebagai alat komunikasi yang paling diminati saat ini, maka sangat besar peluang para nasabah yang akan menggunakan layanan *SMS-Banking*. Teknologi dan komunikasi memang sudah seharusnya digunakan untuk mempermudah penggunaannya. Seperti halnya pada Bank Mandiri, untuk mempermudah transaksi pelanggan bank, Bank Mandiri merancang layanan *Short Message Service (SMS) Banking Mandiri*. *SMS-Banking Mandiri* ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mempermudah akses rekening nasabah perorangan dengan menggunakan ponsel melalui *SMS*. *SMS-banking* ini dapat diakses oleh nasabah selama 24 jam.

Jika dilihat dari aktivitas finansial yang dilakukan, layanan *m-banking* dan *SMS-banking* lebih banyak digunakan untuk mencari informasi. Bahkan, jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat dibandingkan dengan kegiatan transaksi. Hal ini dikarenakan karakter masyarakat Indonesia yang masih belum percaya akan transaksi menggunakan *SMS-banking*. Kekhawatiran akan terkena penipuan (*fraud*) masih tinggi. Ini salah satu sebab pertumbuhan layanan *SMS -banking* cukup lambat.

Melihat perkembangan yang pesat dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi khususnya dalam bidang seluler dan dukungan dari para provider kartu seluler. Dengan kenyataan yang ada saat ini, layanan bank

orang yang menggunakan seluler sebagai media berkomunikasi mereka. Semakin murahnya tarif telpon dan sms semakin menambah keyakinan saya bahwa akan banyak orang yang akan merubah kebiasaan mereka mengantri untuk melakukan transaksi di bank atau di mesin ATM dengan menggunakan *SMS-banking*.

Penggunaan teknologi informasi (*SMS-banking*) dan pemanfaatannya dalam kegiatan perbankan akan menjadi suatu 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 terhadap sistem informasi yang ada secara terus menerus. Rendahnya penggunaan teknologi informasi dapat menyebabkan rendahnya *return* dari investasi organisasi dalam teknologi informasi Venkatesh dan 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 Chau (dalam Sanjaya, 2005), dan Hong *et al* (dalam Sanjaya, 2005). TAM merupakan adaptasi dari *the Theory of Reasoned Action Model* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (dalam

Sanjaya, 2005), dan Ajzen & Fishbein (dalam Sanjaya, 2005), Venkatesh & Morris (2000), dan Huang *et al*, 2002 (dalam Sanjaya) dalam konteks pemberdayaan penerimaan teknologi komputer (Igarria., *et al* 1997). TAM merupakan salah satu model yang baku (*established*) karena telah diuji secara empiris misalkan, Venkatesh & Brown, 2001; Straub *et al.*, 1995; Venkatesh & Morris, 2000; Brattacherje, 2001; Lee *et al.*, 2001; Venkatesh & Davis, 2000; Lim & Benbasat, 2000.

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. Diantara variabel-variabel tersebut adalah persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan dalam penggunaan (*Perceived Ease of Use*).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian apakah manfaat dan kemudahan berpengaruh terhadap minat berperilaku dalam penggunaan *SMS-Banking*. Penelitian ini dilakukan di Bank Mandiri kantor cabang Yogyakarta

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah manfaat (*Perceived Usefulness*) berpengaruh terhadap minat berperilaku (*Behavioral Intention*) nasabah dalam menggunakan *SMS-Banking*?
2. Apakah kemudahan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh terhadap minat berperilaku (*Behavioral Intention*) nasabah dalam menggunakan *SMS-Banking*?
3. Apakah manfaat (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap minat berperilaku (*Behavioral Intention*) nasabah dalam menggunakan *SMS-Banking*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh manfaat terhadap minat berperilaku pengguna *SMS-Banking*.
2. Untuk mengidentifikasi pengaruh kemudahan terhadap minat berperilaku pengguna *SMS-Banking*.
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh manfaat dan kemudahan berpengaruh terhadap minat berperilaku pengguna *SMS-Banking*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang Sistem Informasi dengan membandingkan teori yang diperoleh selama kuliah dengan kenyataan yang ada.

2. Bagi Bank

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi yang dapat digunakan oleh pihak Bank di masa yang akan datang.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan memberikan sumbangan pemikiran sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini