

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini berkembang sangat pesat. Dengan kemajuan teknologi yang berkembang saat ini segala sesuatu menjadi mudah dan cepat. Kemajuan teknologi informasi berpengaruh dalam dunia perbankan. Sistem teknologi informasi digunakan untuk pengumpulan, pemrosesan, analisa, dan penyampaian laporan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan para nasabah (Aieni dan Purwanti, 2017). Kemajuan teknologi informasi mengakibatkan dunia perbankan menyediakan layanan berbasis elektronik seperti internet banking. Internet banking adalah sarana strategi baru pada sektor perbankan global untuk menarik nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah di bidang layanan jasa keuangan (Hinani Sharma, 2011). Internet banking adalah suatu media yang menggunakan layanan internet untuk melakukan kegiatan transaksi perbankan (Mahdi, 2012).

Internet banking terpengaruh oleh salah satu faktor perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di bidang perbankan, penggunaan teknologi informasi di bidang perbankan lebih maju dibandingkan dengan sektor lainnya (Rahma, 2013). Internet banking memungkinkan nasabah untuk mengakses ke account nasabah dan informasi untuk mengenai produk dan jasa pelayanan bank melalui internet, nasabah tanpa harus mengirim surat, faks, tanda tangan asli dan konfirmasi lewat telepon (Thulani et al, 2010). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengungkapkan bahwa jumlah pengguna internet banking di Indonesia meningkat sebesar

270%, dari 13,6 juta nasabah pada tahun 2012 hingga menjadi 50,4 juta nasabah di tahun 2016, sementara frekuensi transaksi penggunaan e-banking meningkat 169%, dari 150,8 juta transaksi pada 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada tahun 2016. Minat ulang untuk menggunakan internet banking secara online diartikan seberapa sering seseorang atau nasabah menggunakan fasilitas-fasilitas yang disediakan pihak bank dalam bertransaksi secara online melalui internet banking (Ahmad & Pambudi, 2014). Sangat penting bagi pihak bank untuk mengapresiasi internet banking bagi nasabah.

Salah satunya adalah bank mandiri syariah yang menyediakan layanan internet banking guna untuk meningkatkan layanan. Tersedianya internet banking guna memenuhi kebutuhan dan tujuan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, internet banking bisa diartikan meja *teller* atau *customerservice*, seolah-olah berpindah ke tempat nasabah, dimana berperan sebagai *teller* atau *customerservice*.

Internet banking memberikan kemudahan bagi nasabah, dengan adanya layanan internet banking nasabah tidak perlu lagi pergi ke bank untuk melakukan transaksi. Keuntungan menggunakan layanan internet banking dilihat dari tenaga dan waktu yang dapat dihemat karena layanan internet banking dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama ada jaringan internet. Kualitas sistem dan layanan dapat dikaitkan dengan berbagai manfaat dan kegunaan yang diperoleh nasabah dari layanan elektronik banking dibandingkan dengan cara perbankan tradisional (Istiarni dan Hadiprajitni 2014). Secara garis besar, dengan memanfaatkan internet banking banyak keuntungan yang diperoleh

penggunanya terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena internet banking jelas dilakukan dimana saja dan kapan saja sepanjang penggunaannya memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan internet banking tersebut. Namun hal ini tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Waspada , 2012) yang menunjukkan adopsi i banking pengguna dipengaruhi oleh persepsi kegunaan masi dirasakan rendah.

Berbagai manfaat yang diberikan internet banking dapat menjadikan pengguna internet banking dari tahun ke tahun semakin meningkat, namun fasilitas ini tidak sepenuhnya digunakan oleh masyarakat indonesia. Nasabah masih banyak yang menggunakan internet banking hanya sekedar melihat saldo, oleh sebab itu bank perlu meningkatkan strategi kegunaan interent banking dengan tujuan agar *value* yang diberikan nasabah semakin tinggi. Kenyataanya masih banyak masyarakat lebih memilih melakukan transaksi secara cash (Tjini dan Baridwan, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh (Mayasari, dkk 2011) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat dan sikap nasabah dalam menggunakan internet banking. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hambali, 2011), meskipun penggunaan internet banking mudah digunakan tetapi nasabah tidak bisa menggunakan komputer dan tidak memiliki kepercayaan terhadap terhadap layanan-layanan internet banking, maka nasabah tersebut tidak akan melakukan layanan tersebut. (Nusniasa, 2015) menjelaskan bahwa nasabah kurang puas terhadap layanan intenet banking dikarenakan kesulitan dalam menggunakan internet, seperti akses internet yang lamban.

Peneliti ingin mengetahui persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dalam penggunaan internet banking, dengan adanya penelitian ini akan mengetahui persepsi nasabah Bank Mandiri Syariah KC Gresik dalam minat penggunaan internet banking. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Internet Banking”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dijadikan objek peneliti:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat pengguna internet banking bagi nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Gresik?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat bagi pengguna internet banking bagi nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat pengguna internet banking bagi nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Gresik
2. Untuk mengetahui persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat bagi pengguna internet banking bagi nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Gresik

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoris
 - a. Bagi akademis manfaat ini untuk menambah ilmu dan wawasan tentang pengaruh persepsi kegunaan,

- persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan internet internet banking.
- b. Penelitian ini sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam meneliti tentang penggunaan internet banking.
2. Secara praktis
- a. Bagi Penulis
Penelitian ini bermanfaat untuk menerapkan pengetahuan penulis dalam bidang akuntansi keprilakuan dan sistem informasi akuntansi yang didapat selama diperkuliahan.
 - b. Bagi Pengguna Internet Banking
Bagi nasabah, penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman dan manfaat penggunaan internet banking dalam bertransaksi.

Halaman Sengaja dikosongkan