

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Industri perbankan adalah lembaga yang bergerak dibidang jasa keuangan maupun jasa non keuangan. Selain memeberikan pelayanan jasa keuangan sebagaimana kegiatan interelasi yang selalu dilakukan, maka bank turut serta dalam memberika jasa *transfer (payment order)*, jasa kontak pengaman (*Safety box*), jasa penagihan, atau inkaso (*collection*). Dengan pemahaman ini maka dapat diketahui bahwa sesungguhnya bank tidak hanya dipahami kedudukannya sebagai lembaga interelasi, tetapi juga memiliki fungsi-fungsi lainnya, (Julius, 2011:135).

Di Indonesia terdapat empat bank dengan total aset terbesar, yang meliputi Bank Mandiri, BRI, BCA, dan BNI, (Himawan dan Almawadi, 2014).

Tabel 1.1 Total Aset Bank di Indonesia Tahun 2013

No.	Bank	Total Aset per Tri Wulan III (dalam jutaan rupiah)
1.	Bank Mandiri	733.099.762
2.	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	626.182.926
3.	Bank Central Asia (BCA)	496.304.573
4.	Bank Negara Indonesia (BNI)	386,654,815

Sumber : Annual Report Masing-Masing Bank

1.2 Latar Belakang Penelitian

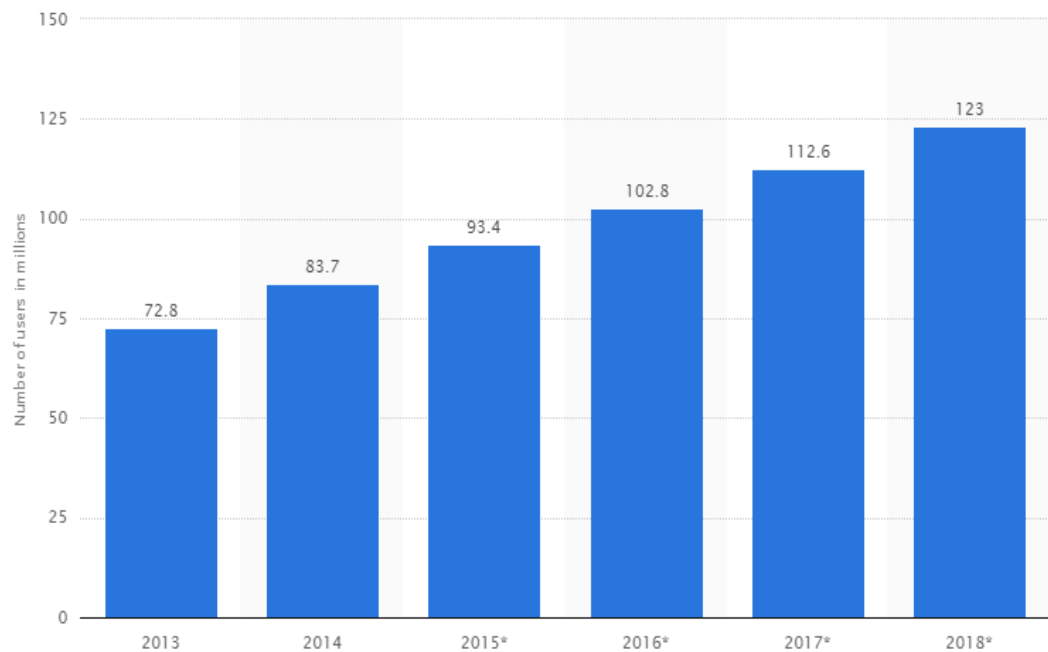
Perkembangan teknologi informasi telah membuka mata dunia akan sebuah dunia baru, interaksi baru, *market place* baru, dan sebuah jaringan bisnis dunia yang tanpa batas. Disadari betul bahwa perkembangan teknologi yang disebut *internet*, telah mengubah pola interaksi masyarakat, yaitu; interaksi bisnis, ekonomi, sosial, dan budaya. *Internet* telah memberikan kontribusi yang demikian besar bagi masyarakat, perusahaan/industri maupun pemerintah. Hadirnya *internet* telah menunjang efektifitas dan efisiensi operasional perusahaan, terutama peranannya sebagai sarana komunikasi, publikasi, serta sarana untuk mendapatkan

berbagai informasi yang dibutuhkan oleh sebuah badan usaha dan bentuk badan usaha atau lembaga lainnya, (Prayitno, 2010). Teknologi *internet* dan aplikasi telah menciptakan cara-cara baru berinteraksi dengan konsumen dan bertumbuhnya ketergantungan pada sistem komputerisasi untuk menggunakan *internet* sebagai layanan yang nyaman (Ibrahim dan Mustafa, 2014). Menurut Ibrahim (2009), penelitian penerimaan teknologi adalah bidang yang terus berkembang. Dalam penelitian mengenai teknologi dan informasi menunjukkan berbagai faktor yang mempengaruhi niat dalam menggunakan *internet banking* (Ibrahim dan Mustafa, 2013). Terdapat beberapa penelitian mengenai penerimaan teknologi, diantara yaitu penelitian mengenai penerapan *internet banking* di Kuala Lumpur. Penelitian tersebut menggunakan model UTAUT dan menguji faktor-faktor kepercayaan untuk meningkatkan pengguna *internet banking* di Kuala Lumpur (Yeoh Sok Foon dan Chan Yi Fan, 2010). Penelitian lainnya menguji perpanjangan model UTAUT untuk melihat perilaku pengguna *online*. Penelitian dilakukan untuk menguji dua Negara (Inggris dan Yordania) dengan menggunakan peran moderator agar menunjukkan batasan-batasan penerima teknologi dari individu-individu dalam menggunakan *internet banking*, (Ibrahim, 2009).

Hasil penelitian menunjukkan tingkat keterampilan operasional dan formal cukup tinggi, namun terdapat kesenjangan *digital* dalam mengakses *internet* sehingga adanya penetrasi dari pengguna *internet*. Perubahan dalam masyarakat menuntut keterampilan baru terutama yang berkaitan dengan *internet*. *Internet* menjadi salah satu cara komunikasi dalam masyarakat kontemporer, dan karena pertumbuhan jumlah informasi di *internet* semakin meningkat, maka kebutuhan masyarakat mengenai informasi keterampilan *internet* menjadi aset yang penting (Van Deursen dan Van Dijk, 2010).

Pembangunan infrastruktur jaringan telekomunikasi ke seluruh penjuru Indonesia terus meningkatkan pengguna *internet* (Didik, 2013).

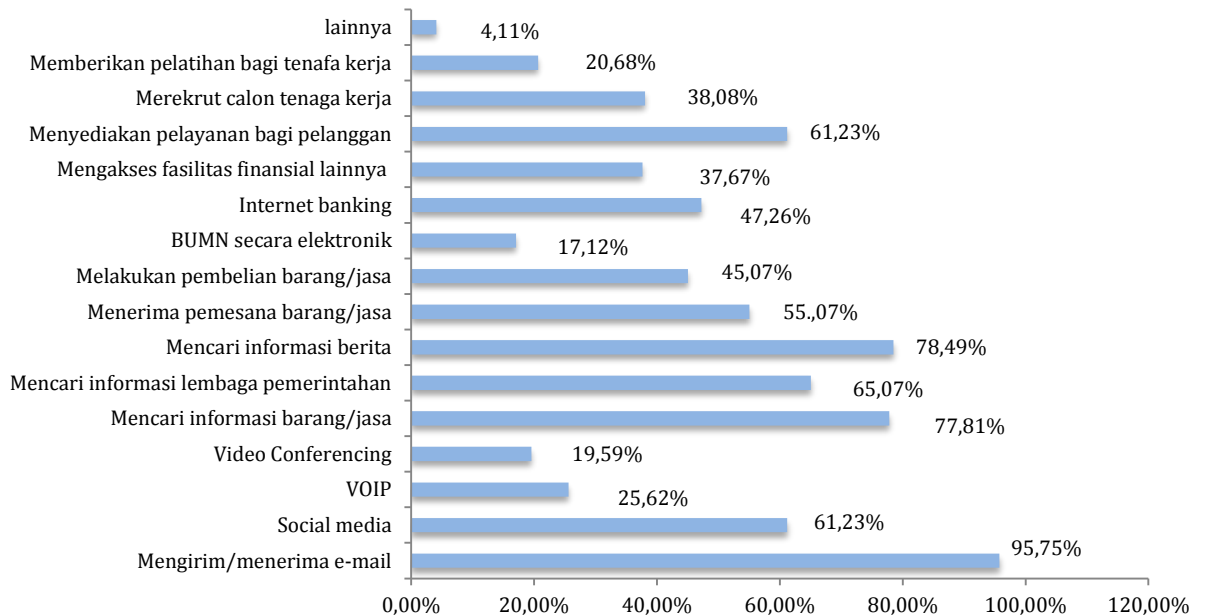
Gambar 1.1 menggambarkan grafik peningkatan jumlah pengguna *internet* mencapai 72,8 juta pengguna pada tahun 2013, dan terus meningkat menjadi 85,7 juta pengguna pada tahun 2014. Diperkirakan pengguna *internet* di Indonesia akan terus meningkat hingga tahun 2018 dengan 123 juta pengguna.



Gambar 1.1 Grafik Pengguna *Internet* di Indonesia 2013-2018

Sumber: Statista (2015)

Meningkatnya pengguna *internet* menggambarkan pola pengguna dalam mengakses *internet*. Gambar 1.2 menunjukkan statistik pola pengguna *internet* di Indonesia. Posisi pertama 95,75% pengguna memanfaatkan *internet* untuk surat elektronik, peringkat selanjutnya pemanfaatan tertinggi *internet* untuk mencari berita/informasi 78,49%, mencari barang/jasa 77,81%, informasi lembaga pemerintahan 65,07%, sosial media 61,23%, menerima pemesanan barang/jasa 55,07%, dan *internet banking* 47,26%.

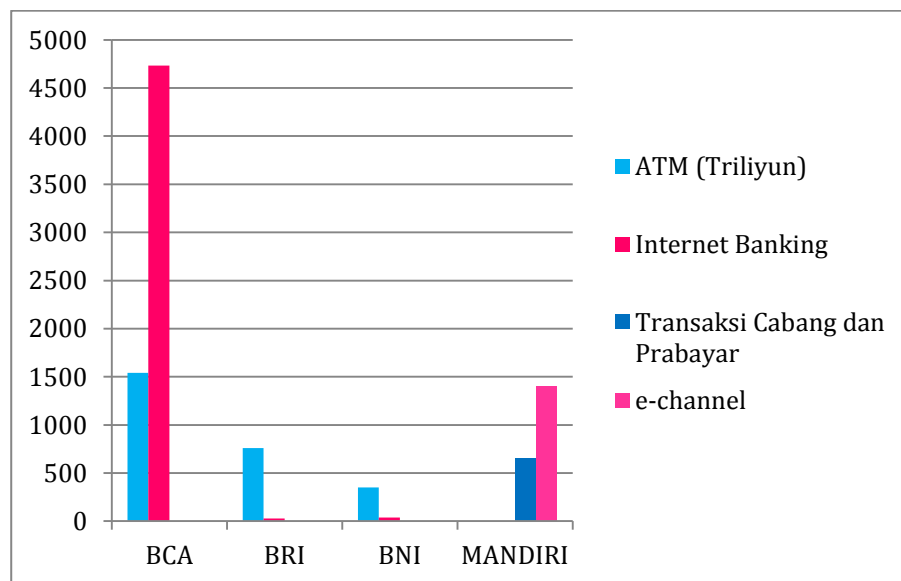


Gambar 1.2 Pola Pengguna *Internet* di Indonesia

Sumber: BPS & APJII (2014)

Industri perbankan memanfaatkan teknologi *internet* sebagai fasilitas layanan *internet banking* (Trifanews, 2012). Dari layanan tradisional, industri perbankan mencoba berbagai cara untuk meningkatkan layanan *website* mereka agar berhasil meningkatkan pelayanan *online* (Ibrahim dan Mustafa, 2013). *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 1.3 merupakan hasil *annual report* dari Bank BCA, BRI ,BNI, dan Mandiri. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai transaksi *internet banking* melampaui nilai transaksi ATM dan dari *annual report* Bank Mandiri menggabungkan nilai transaksi *e-channel* (ATM, *internet banking*, dan *mobile banking*) yang jumlah nilai transaksinya lebih tinggi dibandingkan dengan transaksi lainnya.



Gambar 1.3 Nilai Transaksi ATM dan *Internet Banking* Tahun 2013

Sumber: Annual Report BCA, BRI, BNI, dan Mandiri Tahun 2013

Hasil survei *Sharing Vision* (2014) yang dilakukan pada tahun 2013, terhadap 4 bank besar di Indonesia (Bank BCA, Bank BRI, Bank BNI, dan Bank Mandiri) menunjukkan bahwa nilai transaksi kartu kredit dan kartu ATM dan debit adalah 4020 T, sedangkan nilai transaksi *internet banking* ditahun yang sama adalah Rp. 4827,8 T

Pada survei yang dilakukan MARS Indonesia (2013), pada 1.710 nasabah di kota Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, dan Medan sebanyak 34,7% menyatakan *aware* terhadap *internet banking*. Nasabah di kota Bandung merupakan nasabah yang paling *aware* terhadap *internet banking* sebesar 39,3%. Disusul tingkat *awareness* nasabah kota Jakarta yang persentasenya lebih rendah dibandingkan dengan kota Bandung sebesar 38,9%.



Gambar 1.5 Grafik Penetrasi *Internet Banking*

Sumber: MARS Indonesia(2013)

Gambar 1.5 menunjukkan meskipun tingkat *awareness internet banking* sudah lumayan tinggi, namun tidak diikuti dengan tingkat penetrasinya, yaitu baru mencapai 8,1%. Masih ada 91,9% nasabah yang belum menggunakan atau memiliki akun *internet banking*. Rendahnya tingkat penetrasi terhadap *internet banking* karena nasabah belum sepenuhnya merasa aman dari tindak kejahatan pada sistem *internet banking* yang merugikan nasabah. Tertutupnya industri perbankan karena ingin menjaga kredibilitas dan kepercayaan nasabah sehingga membuat kasus-kasus perampokan melalui *internet* banyak yang tidak dilaporkan kepada polisi, (MARS Indonesia, 2013).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Ibrahim (2009), untuk mengetahui batasan-batasan penerimaan teknologi dari individu perilaku *online* dalam menggunakan *internet banking* di UK dan Yordania dengan mengadopsi dan menambahkan variabel pada model teori UTAUT. Hasil survei di Indonesia dari Statista.com (2015), menggambarkan semakin meningkatnya pengguna *internet* dari tahun ke tahun. Meningkatnya pengguna *internet*, dapat mendorong meningkatnya pengguna *internet banking* ini ditunjukkan dari hasil survei nilai transaksi *internet banking* Rp. 4827,8 T lebih tinggi dibandingkan dengan nilai transaksi ATM/debit Rp. 4030 T (Sharing Vision, 2014). Dan berdasarkan hasil survei MARS Indonesia (2013), nasabah Bandung merupakan nasabah yang paling *aware* pada *internet banking*.

Setelah melihat latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka dilakukan penelitian mengenai “**Analisis Penerapan Model UTAUT Terhadap Perilaku *Online* Dalam Mengadopsi *Internet Banking* di Bandung Raya**”.

1.2 Perumusan Masalah

Perkembangan *internet* membentuk pola berinternet masyarakat. Hal ini dimanfaatkan industri perbankan untuk meningkatkan layanan perbankan mereka. Manfaat yang diberikan untuk mempermudah nasabah agar lebih mudah dalam bertransaksi perbankan. Nilai transaksi *internet banking* mengalami peningkatan namun, masih ada nasabah yang lebih memilih transaksi melalui ATM. Nasabah Bandung adalah nasabah yang paling *aware* terhadap *internet banking*. Namun, meskipun tingkat *awareness* sudah lumayan tinggi tapi tidak diikuti dengan tingkat penetrasinya dikarenakan masih terdapat nasabah yang belum sepenuhnya percaya dengan layanan *internet banking*.

Hal-hal yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menggunakan *internet banking* belum dipahami secara baik. Dari hasil pencarian literatur, studi ini belum menemukan penelitian tentang analisis penerapan model UTAUT terhadap perilaku *online* dalam mengadopsi *internet banking*.

1.3 Pernyataan Penelitian

Sesuai dengan hasil *literature review* yang telah dilakukan, Penelitian ini adalah penelitian individual konteks tentang layanan berbasis teknologi. Penelitian ini mengadopsi penelitian dari Ibrahim (2009), untuk mengetahui batasan-batasan penerimaan teknologi dari individu perilaku *online* dalam menggunakan *internet banking* dengan mengadopsi dan menambahkan variabel pada model teori UTAUT. Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan di atas, pertanyaan penelitian yang akan dibahas pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh *effort expectancy* terhadap *performance expectancy* ?
2. Bagaimana pengaruh *social influence* terhadap *performance expectancy* ?
3. Bagaimana pengaruh *performance expectancy* terhadap *internet banking usage* ?
4. Bagaimana pengaruh *website quality* terhadap *effort expectancy*, *performance expectancy*, dan *internet banking usage* ?

5. Bagaimana pengaruh *prior experience* terhadap *effort expentancy*, *performance expectancy*, *social influence*, *website quality*, dan *internet skill*?
6. Bagaimana pengaruh *internet skill* terhadap *trust* dan *performace expectancy* ?
7. Bagaimana pengaruh *trust* terhadap *effort expentancy* ?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui *effort expectancy* terhadap *performance expectancy* .
2. Untuk mengetahui *social influence* terhadap *performance expectancy* .
3. Untuk mengetahui *performance expectancy* terhadap *internet banking usage* .
4. Untuk mengetahui *website quality* terhadap *effort expentancy*, *performace expectancy*, dan *internet banking usage*.
5. Untuk mengetahui *prior experience* terhadap *effort expentancy*, *performace expectancy*, *social influence*, *website quality*, dan *internet skill*.
6. Untuk mengetahui *internet skill* terhadap *trust* dan *performace expectancy*.
7. Untuk mengetahui *trust* terhadap *effort expentancy* .

1.6 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran terkait pengembangan layanan *internet banking*.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.5.2 Aspek Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan serta bahan pengembangan bagi industri bank di Indonesia dalam meningkatkan strategi minat nasabah menggunakan *internet banking*.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian tentang penerimaan teknologi nasabah dalam penggunaan layanan berbasis teknologi yaitu *internet banking*.

Penelitian ini memodifikasi model penelitian Ibrahim (2009) yang menggunakan model UTAUT dengan menambahkan variabel *internet skill* dan *trust*. Lokasi dari penelitian yang dilakukan adalah di Bandung dan objek penelitian yaitu Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BCA, dan Bank BNI. Dimana penelitian ini tertuju kepada nasabah bank yang menggunakan layanan *internet banking*. Waktu dan periode penelitian ini dilaksanakan mulai dari 11 Februari 2015 – 23 Oktober 2015.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penulisan Tugas Akhir ini akan dipermudah dengan melakukan penyusunan secara sistematis kedalam lima bab yaitu :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penulisan tugas akhir

BAB II : Tinjauan Pustaka dan Lingkup Penelitian

Tinjauan pustaka berisi tentang konsep secara teoritis sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan yang merupakan hasil dari studi pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Metode penelitian ini berisikan tentang jenis penelitian, variable operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV : Pembahasan Hasil Penelitian

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini akan menguraikan karakteristik responden, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini menyampaikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian yang disajikan dalam bentuk kesimpulan penelitian dan saran yang merupakan implikasi kesimpulan dan berhubungan dengan masalah dan alternative pemecahan masalah