

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya zaman, saat ini perkembangan teknologi begitu pesat, contohnya internet. Hampir semua usia dan kalangan mengerti apa itu internet. Hal ini terjadi karena sistem teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan dalam segala aspek dan memberikan kemudahan bagi kehidupan masyarakat pada zaman mobilitas tinggi seperti sekarang. Ditambah lagi dengan kebutuhan manusia yang selalu menuntut untuk bisa lebih cepat, lebih aman, tidak terikat waktu, dan bisa dimana saja membuat tuntutan penyesuaian kebutuhan tersebut semakin kompleks (Aditya, 2010). Salah satu jenis perusahaan yang berkaitan erat dengan tuntutan kebutuhan manusia adalah industri perbankan. Industri perbankan memanfaatkan sistem teknologi informasi dalam rangka memperluas jaringan pelayanannya serta meningkatkan kepuasan dari nasabah, pemanfaatan sistem teknologi informasi ini berupa layanan *Electronic banking (E-banking)*. *E-banking* adalah layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantaranya, sehingga nasabah tidak lagi dilayani oleh *teller* ataupun *costumer services*. Tujuan dari *E-banking* adalah sebagai sarana penyediaan *multi channel* dan juga dapat menghemat biaya transaksi bank, nasabah lebih bebas, mudah, cepat dan aman bertransaksi 24 jam dimanapun nasabah berada (Sari dan Rahmawati, 2013).

Berdasarkan hasil survei lembaga survei internasional Kadence pada tahun 2013 yang menyatakan bahwa penggunaan *E-banking* di Indonesia dari tahun ke tahun terus meningkat. Hal ini didorong oleh pertumbuhan

jumlah pengguna internet dan smartphone, serta semakin banyak bank yang fokus pada fasilitas *E-banking* (Rakhma, 2014). Dengan meningkatnya jumlah pengguna *E-banking*, dapat disimpulkan bahwa tingkat penerimaan terhadap layanan *E-banking* telah mengalami peningkatan. Tingkat penerimaan terhadap layanan *E-banking* oleh nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang akan dianalisis dengan model yang dibangun oleh Davis pada 1989 yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)*. Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap tingkat penerimaan penggunaan sistem teknologi informasi. Davis (1989) menempatkan dua variabel utama yang mempengaruhi pengguna (*user*) dalam menerima atau menolak sistem teknologi informasi yaitu persepsi manfaat (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Kedua faktor tersebut mempengaruhi niatan untuk menggunakan sistem teknologi informasi (*intention to use*) sebelum akhirnya tercipta penggunaan secara aktual dalam keseharian (*actual usage*).

Salah satu golongan nasabah yang dapat dijadikan sorotan bagi pihak bank adalah mahasiswa, dengan jumlahnya yang relatif banyak mahasiswa. Hal ini dikarenakan sebagian besar mahasiswa berasal dari luar daerah dan secara rutin akan melakukan transaksi keuangan melalui bank. Walaupun banyak manfaat yang diperoleh dari penggunaan *E-banking*, fasilitas perbankan ini belum dimanfaatkan secara maksimal oleh mahasiswa. Masih banyak mahasiswa yang belum berniat menggunakan *E-banking* untuk aktivitas sehari-hari. Mahasiswa hanya menggunakan layanan *E-banking*

hanya untuk mengecek saldo mereka dan tarik tunai melalui ATM. Keengganan mahasiswa dikarenakan merasa takut untuk melakukan transaksi seperti transfer uang melalui *E-banking* atau transaksi lainnya akan mengalami masalah atau kegagalan dalam mengirim uang.

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu variabel utama dalam menentukan niat menggunakan *E-banking* dan didukung oleh banyak penelitian empiris. Menurut Davis (1989), persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari upaya. Hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan pada niat penggunaan bisa dengan cara baik langsung maupun tidak langsung. Penelitian yang luas selama bertahun-tahun memberikan bukti pengaruh signifikan dari persepsi kemudahan pada penggunaan niat (Venkatesh dan Davis, 1996; Wang et al, 2003; Eriksson, 2005; Guriting dan Ndubisi, 2006).

Persepsi Manfaat adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pengguna (Davis, 1989). Dalam konteks mahasiswa, peningkatan kinerja dapat diartikan sebagai penunjang yang dapat membantu aktivitas sehari-hari. Mahasiswa tidak perlu mengantri di bank yang akan mengganggu waktu perkuliahan, cukup dengan memaksimalkan penggunaan *E-banking* maka transaksi perbankan akan lebih efektif. Aspek kepercayaan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi penggunaan teknologi dunia maya karena dalam akses jarak jauh tentunya nasabah membutuhkan rasa percaya.

Kepercayaan akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah pertukaran dengan mitra yang memiliki integritas dan dapat dipercaya (Morgan dan Hunt, 1994). Nasabah akan mempertimbangkan kepercayaan terhadap bank penyedia layanan *E-banking* sebagai mitra pertukaran untuk melakukan transaksi *online* yang banyak mengandung unsur risiko. Reid dan Levy (2008) memandang konsep *Computer Self Efficacy* sebagai salah satu variabel yang penting untuk studi perilaku individual dalam bidang teknologi informasi. Banyaknya media yang digunakan dalam layanan *E-banking* dan prosedur yang berbeda pada setiap media yang digunakan, mengindikasikan nasabah untuk mempunyai tingkat komputasi yang cukup baik untuk dapat mengoperasikan layanan *E-banking*.

Computer self-efficacy adalah variabel yang telah baru-baru ini diusulkan dan diperiksa sebagai variabel penjelas tambahan penggunaan individu dari teknologi informasi misalnya, (Compeau dan Higgins, 1995; dan Igarria dan Iivari, 1995). Berdasarkan teori kognitif sosial yang dikembangkan oleh Bandura (1986), *self efficacy* dapat didefinisikan sebagai keyakinan bahwa seseorang memiliki kemampuan untuk melakukan perilaku tertentu. Dalam konteks menggunakan teknologi informasi, *computer self-efficacy* merupakan "persepsi individu dari kemampuannya untuk menggunakan komputer dalam pemenuhan tugas, bukan *reflecting* keterampilan komponen sederhana" (Compeau dan Higgins, 1995:191, dalam Chau Patrick Y.K 2001).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, dengan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan

dan manfaat dengan mempertimbangkan *computer self efficacy* dapat mempengaruhi minat penggunaan *E-banking* terutama dalam kalangan mahasiswa prodi manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi kemudahan dan persepsi manfaat secara bersama-sama berpengaruh pada minat mahasiswa manajemen menggunakan *e-banking*?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan untuk layanan *e-banking* berpengaruh terhadap minat mahasiswa manajemen menggunakan *e-banking*?
3. Apakah persepsi manfaat penggunaan untuk layanan *e-banking* berpengaruh terhadap minat mahasiswa manajemen menggunakan *e-banking*?
4. Apakah *computer self efficacy* memoderasi pengaruh persepsi kemudahan pada minat mahasiswa manajemen menggunakan *e-banking*?
5. Apakah *computer self efficacy* memoderasi pengaruh persepsi manfaat pada minat mahasiswa manajemen menggunakan *e-banking*?

C. Tujuan Penelitian

1. Meneliti dan menjelaskan pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat secara bersamaan pada minat mahasiswa menggunakan layanan *e-banking*.
2. Meneliti dan menjelaskan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan layanan *e-banking* terhadap minat mahasiswa menggunakan *e-banking*.

3. Meneliti dan menjelaskan pengaruh persepsi manfaat penggunaan layanan *e-banking* terhadap minat mahasiswa menggunakan *e-banking*.
4. Meneliti dan menjelaskan pengaruh *computer self efficacy* dalam memoderasi pengaruh persepsi kemudahan pada minat mahasiswa menggunakan layanan *e-banking*.
5. Meneliti dan menjelaskan pengaruh *computer self efficacy* dalam memoderasi pengaruh persepsi manfaat pada minat mahasiswa menggunakan layanan *e-banking*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a) Memberikan pengetahuan dan manfaat bagi pembaca seputar pengaruh *computer self efficacy* dalam mempengaruhi persepsi manfaat dan kemudahan pada minat mahasiswa menggunakan layanan *e-banking*.
 - b) Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya bagi para mahasiswa perguruan tinggi yang akan melakukan penelitian di bidang layanan *e-banking*.

2. Manfaat Praktis

Hasil ini dapat membantu sejauh mana peranan *computer self efficacy* dalam mempengaruhi manfaat dan kemudahan pada minat mahasiswa terhadap penggunaan *e-banking*. Dukungan teknologi telematika memungkinkan semakin besarnya arti penting komputer tidak lagi hanya

sebagai sarana kerja, namun juga menjadi sarana komunikasi antar manusia,
antar bangsa yang jauh tempatnya