

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi tersebut 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 tersebut, dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung.

Dalam dunia perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara *mobile*, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun tanpa terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaannya selama ini.

Sebelumnya para nasabah sudah cukup puas dengan adanya transaksi menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Namun sekarang kepuasan tersebut dapat menghilang karena bertransaksi dengan menggunakan ATM tidak jauh beda

dengan datang langsung ke bank, bahkan terkadang nasabah harus tetap mengantri untuk menunggu gilirannya tiba.

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

Hal ini menyebabkan dunia perbankan mulai memutar otak dan menggagas formula untuk mengembangkan dan membuka jaringan untuk pelayanan kepada nasabah berupa layanan *SMS-banking*. Layanan *SMS-banking* ini sudah meramaikan dunia perbankan sejak beberapa tahun belakangan ini. Adanya *SMS-banking* ini, selain dapat menghemat biaya transaksi, pengguna juga dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Seiring dengan perkembangan teknologi yang dimiliki oleh operator selular, penyediaan fitur terhadap transaksi *SMS-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 BRI Syariah untuk mempermudah transaksi pelanggan bank Bank BRI

Syariah merancang layanan *SMS-banking*. *SMS-banking* ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mempermudah akses rekening nasabah perorangan dengan menggunakan ponsel. *SMS-banking* ini dapat diakses oleh nasabah selama 24 jam. Sampai saat ini terdapat 5 bank di Kota Yogyakarta yang sudah memiliki layanan *SMS-banking* yaitu Bank Mandiri, Bank Bukopin, BCA, BNI dan BRI.

Jika dilihat dari aktivitas finansial yang dilakukan, layanan *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 masih tinggi. Ini salah satu sebab pertumbuhan layanan *SMS-banking* cukup lambat.

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 (Ventakesh & Davis dalam Sanjaya, 2005).

Sehubungan dengan perilaku seseorang untuk dapat menerima atau menolak penggunaan Teknologi Informasi, maka terdapat sebuah model yang dikembangkan

dengan nama *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM dapat diartikan sebagai sebuah model penelitian yang menjelaskan perilaku adopsi sistem informasi atau teknologi informasi (Chau, 1996, dalam Sanjaya, 2005). TAM merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action Model* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) dalam Sanjaya (2005). TAM merupakan salah satu model baku (*established*) karena telah diuji secara empiris.

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. Diantara sekian banyak penelitian yang dilakukan, Ajzen dan Fishbein dalam Sanjaya (2005) yang memberikan penjelasan dengan tepat bagi para pemakai dalam penggunaan suatu teknologi informasi. Kecenderungan berperilaku dalam menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh beberapa variabel. Diantara variabel-variabel tersebut adalah persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dan Kemudahan dalam penggunaan (*Perceived Ease of Use*).

Penelitian ini bermaksud menguji kembali variabel-variabel yang digunakan dan juga menguji kembali hubungan antara variabel dan penelitian sebelumnya, diantaranya yang dilakukan oleh Sanjaya (2005). Berdasarkan hal itu, peneliti berkeinginan untuk menganalisis pengaruh manfaat dan kemudahan terhadap minat berperilaku para nasabah dalam penggunaan *SMS-banking*. Penelitian ini dilakukan di semua kantor Bank cabang kota Yogyakarta yang mempunyai layanan SMS

## B. Rumusan Masalah

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

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

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh manfaat dan kemudahan terhadap minat berperilaku pengguna *SMS-banking*.
2. Untuk menganalisis pengaruh manfaat terhadap minat berperilaku pengguna *SMS-banking*.
3. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan terhadap minat berperilaku pengguna *SMS-banking*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

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

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 Perusahaan

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