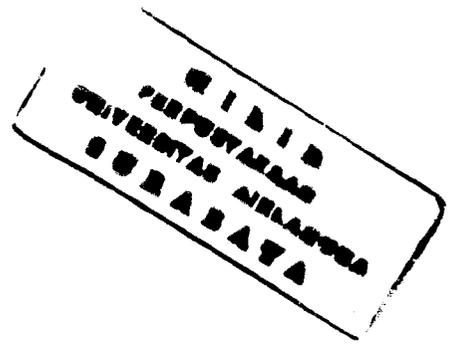


BAB I

PENDAHULUAN



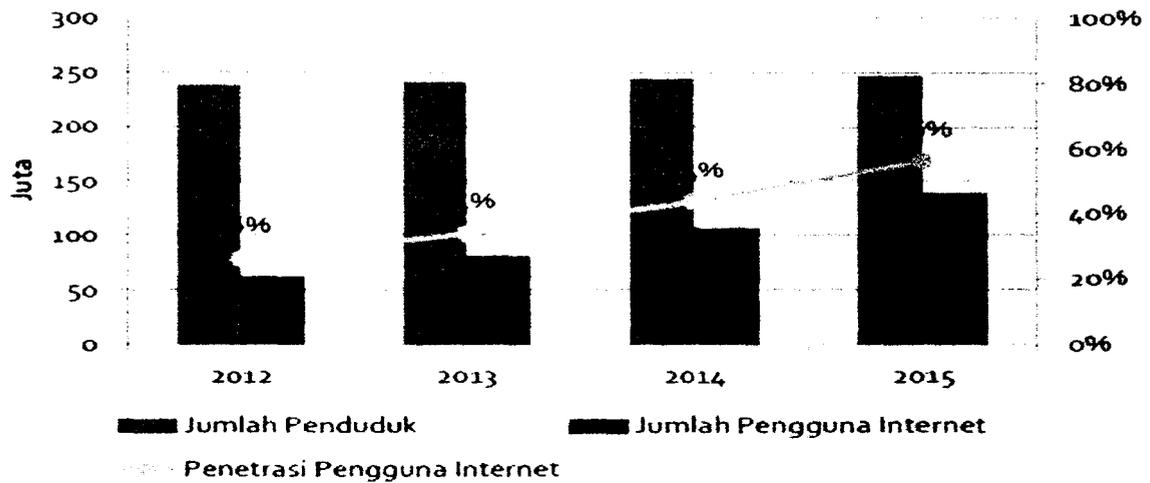
I.1 Latar Belakang

Menyikapi perubahan zaman dan perkembangan teknologi akhir-akhir ini tentunya kita sebagai manusia yang berkembang dan penuh inovasi juga harus mengikuti perkembangan zaman. Saat ini perusahaan ataupun institusi yang memiliki proses bisnis menggunakan sistem yang terkomputerisasi dan bantuan alat komunikasi serta sistem informasi untuk menunjang jalannya proses bisnis dari organisasi mereka. Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet menyebabkan munculnya aplikasi bisnis yang berbasis internet. Salah satu aplikasi yang mulai mendapat perhatian adalah *internet banking*. *Internet banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet (Tampubolon, 2004)

Perbankan Elektronik (*E-banking*) *E-banking* yang juga dikenal dengan istilah internet banking ini adalah melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam

Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penyelenggaraan internet banking merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, laptop/ note book, PDA, dan sebagainya.

Berdasarkan data dari asosiasi penyelenggara jasa internet indonesia, selama tahun 2014 menunjukkan pengguna internet naik menjadi 88,1 juta atau dengan kata lain penetrasi sebesar 34,9%. Angka pengguna sebesar 88,1 juta tersebut disesuaikan dengan jumlah penduduk Indonesia sesuai data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2014 sebesar 252 juta penduduk. Dengan demikian, dari sisi jumlah penduduk, pengguna internet mengalami pertumbuhan 16,2 juta pengguna, yaitu dari 71,9 juta menjadi 88,1 juta pengguna. Sedangkan nilai transaksi *internet banking* di Indonesia telah mencapai Rp 3.642 triliun, jumlah tersebut melampaui nilai transaksi ATM dan debit yang berada pada Rp 3.476 triliun selama 2012. Pertumbuhan *internet banking* didorong oleh pengguna internet yang pertumbuhannya cukup pesat. Menurut survey yang dilakukan oleh Sharing Vision pada 6 bank besar di Indonesia, jumlah pengguna *internet banking* mencapai 5,7 juta orang pada 2012. Berarti 9 persen pengguna internet di Indonesia adalah pengguna *internet banking*, dan angkanya diperkirakan bertambah seiring pertumbuhan pengguna internet.



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet

Sumber: startupbisnis.com/pertumbuhan-internet-banking-dan-e-commerce-di-indonesia-atm-dan-cod-mendominasi/

Dalam *internet banking*, adanya pemisahan secara fisik antara bank dan konsumennya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara konsumen dengan karyawan bank dalam *internet banking* menyebabkan situasi yang unik sehingga kepercayaan dari konsumen adalah yang terpenting bagi bank (Mukherje dan Nath, 2003). Dengan adanya kelemahan-kelemahan dalam *internet banking*, maka bank harus mengembangkan hubungan yang saling mempercayai antara bank dan dengan konsumennya, dengan tujuan untuk mempromosikan transaksi-transaksi yang menggunakan internet dan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap bank (Mukherje dan Nath, 2003). Di Indonesia terdapat paling tidak 11 bank yang telah mengadopsi *internet banking* dalam produk perbankan mereka. Diantara 11 bank tersebut adalah termasuk Bank Mandiri. Bank Mandiri merupakan bank dengan asset dan modal terbesar di perbankan Indonesia serta memiliki pengalaman melakukan konsolidasi perbankan, terutama tahun 1999 lalu. Saat ini Bank Mandiri bekerja keras dalam persaingan yang kian ketat di dunia perbankan,

khususnya dibidang *internet banking*. *Internet banking* Mandiri dilengkapi dengan *security* untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data transaksi yang nasabah lakukan. Layanan yang disediakan dalam *internet banking* mandiri adalah transfer antar rekening Bank Mandiri, pembayaran tagihan, informasi saldo, aktivitas transaksi *internet banking*, permintaan buku cek atau BG , *update profil*, personalisasi dan pendaftaran layanan notifikasi *SMS Banking* Mandiri.

Seymor et al.,(2007) menyebutkan bahwa sekitar 50 persen dari semua implementasi teknologi informasi gagal memenuhi harapan organisasi dalam mengadopsinya temuan ini didukung oleh Jaspersen et al., (2005). Oleh karena itu, penting bagi perusahaan jasa untuk menilai sejauh mana konsumen siap dan bersedia untuk benar-benar menggunakan teknologi sebelum mengadopsi metode baru layanan penerimaan teknologi. sangat penting bagi perusahaan untuk memahami variabel penting untuk meningkatkan penggunaan teknologi dikalangan pengguna akhir karena biaya yang dihasilkan perusahaan untuk mengadopsi teknologi sangat besar. Mengadopsi inovasi teknologi tidak selalu memberikan keberhasilan bagi perusahaan karena adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan dari proses adopsi inovasi teknologi tersebut.

Edmund et al., (2010) menempatkan bahwa ciri kepribadian yang berkaitan dengan teknologi, yang dimaksud adalah *technology readiness* (TR) berperan penting ketika pengguna mengadopsi teknologi atau jasa baru. Min-Ling Lai (2008) menemukan bahwa berdasarkan *technology readiness index* dari parsuraman, mahasiswa akuntansi profesional sangat siap dan sangat resisten terhadap teknologi baru. Yen-Lin Kuo (2012) , dalam penelitiannya menemukan

bahwa *Technology Readiness* mempunyai pengaruh moderasi terhadap hubungan antara *Information Service Quality* dan *Organizational Performance* (OP). Dimana *Technology Readiness* dapat meningkatkan secara positif pengaruh ISO terhadap OP pada perusahaan konstruksi. Gombachika dan Khangamwa (2013) menemukan bahwa dimensi *Technology Readiness* mempengaruhi sikap mahasiswa *Technical , Enterpreneurial and Vacation* (TEVT) Universitas Malawai terhadap teknologi informasi dan komunikasi.

Faktor kesiapan masyarakat sepertinya akan mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam pengadopsian teknologi untuk dapat bekerja secara efektif serta efisien. Karakteristik individu menjadi salah satu pusat perhatian dalam menentukan faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan seseorang terhadap sistem informasi atau teknologi baru. Salah satunya adalah kesiapan individu dalam menggunakan secara umum dan khususnya dengan menggunakan *Self-service banking technology*. Kesiapan ini diukur melalui sebuah instrument, yaitu *Technology Readiness Index* (TRI), yang dikembangkan oleh Parasuraman (2000), *Technology Readiness* adalah kecenderungan orang untuk menerima dan menggunakan teknologi baru untuk mencapai tujuan dalam dan kehidupan tempat kerja. TRI memiliki empat dimensi yang terdiri dari : *optimism (optimism)*, *inovasi (innovativeness)* *ketidaknyamanan (discomfort)*, dan *ketidakamanan (insecurity)*. Walczuch dkk (2007) menyimpulkan bahwa *optimism, innovativeness, discomfort, dan insecurity* mempunyai pengaruh terhadap *perceived usefulness* dan *perceived easy of use* karyawan pada perusahaan jasa dalam menerapkan teknologi informasi.

Beberapa peneliti telah menjelaskan pengaruh dari *technology readiness* (TR) terhadap penggunaan teknologi baru. Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, peneliti berusaha untuk memprediksi kesiapan masyarakat terhadap penggunaan *Internet Banking* dengan menggunakan empat dimensi dari *Technology readiness* yang terdiri dari optimism (*optimism*), inovasi (*innovativeness*) ketidaknyamanan (*discomfort*), dan ketidakamanan (*insecurity*) pada PT Bank Mandiri. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *partial Least Square* untuk mengukur bagaimana keempat dimensi *technology readiness* (TR) mempengaruhi sikap pengguna terhadap pengadopsian teknologi baru dalam konteks perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka maksud dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh Optimis (*Optimism*) yang merupakan konstruk dari *technology readiness* berpengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan *Internet Banking*?
2. Adakah pengaruh Inovasi (*Inovativeness*) yang merupakan konstruk dari *technology readiness* berpengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan *Internet Banking*?
3. Adakah pengaruh ketidaknyamanan (*Discomfort*) yang merupakan konstruk dari *technology readiness* berpengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan *Internet Banking*?

4. Adakah pengaruh Ketidakamanan (*Insecure*) yang merupakan konstruk dari *technology readiness* berpengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan *Internet Banking*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor optimis dari *technology readiness* terhadap keinginan untuk menggunakan *Internet Banking* pada PT Bank Mandiri Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor Inovasi dari *technology readiness* terhadap keinginan untuk menggunakan *Internet Banking* pada PT Bank Mandiri Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor ketidaknyamanan dari *technology readiness* terhadap keinginan untuk menggunakan *Internet Banking* pada PT Bank Mandiri Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor ketidakamanan dari *technology readiness* terhadap keinginan untuk menggunakan *Internet banking* pada PT Bank Mandiri Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan ini adalah:

- a. Manfaat teoritis:

Dapat memperkaya literature mengenai *Technology Readiness* khususnya pengaruh kesiapan terhadap penerimaan teknologi baru.

b. Manfaat praktis:

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran pada PT Bank Mandiri Surabaya dalam mengadopsi *Internet Banking* agar dapat mempermudah mengelola dan memasarkan *internet banking* dengan efektif dan efisien.

1.5 Sistematika Skripsi

Penulisan skripsi ini menggunakan sistematika sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada Bab ini dikemukakan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan dijelaskan tentang konsep-konsep dan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dirumuskan yang akan dipakai sebagai referensi acuan teoritis dalam menganalisis dan mencari rekomendasi pemecahan masalah yang dihadapi.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan memberikan penjelasan tentang gambaran secara lengkap dan menyeluruh mengenai metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif. Bab ini juga menyajikan tentang pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu identifikasi variabel, definisi operasional, jenis dan sumber data , prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis yang digunakan dalam menguji hipotesis.

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan analisis hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan di PT Bank Mandiri Surabaya.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian akhir akan disajikan penutup yang berisi simpulan dan saran atas penelitian yang dilakukan. Simpulan dan saran dapat dijadikan bahan masukan bagi objek yang diteliti dan untuk penelitian selanjutnya.