

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi pada saat sekarang ini ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi, khususnya di bidang teknologi informasi yang demikian pesat telah mentransformasi aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai bidang. Beragamnya aktivitas manusia di perkotaan menyadarkan mereka akan pentingnya kehadiran teknologi yang memaksa mereka untuk selalu bertindak dengan cepat, praktis, efektif, efisien, terutama dalam bertransaksi.

Perubahan teknologi informasi yang berkembang sangat cepat ini direspon oleh perusahaan-perusahaan maupun dunia perbankan dengan memberikan pelayanan kemudahan akses informasi dengan kliennya maupun menghubungkan bank dengan nasabahnya dengan cara mengaplikasikan teknologi informasi yang canggih, seperti internet. Salah satu pihak yang sangat mengikuti perkembangan teknologi informasi adalah dunia perbankan.

Metode konvensional perbankan yang sudah diterapkan sampai saat ini, yaitu nasabah datang ke bank untuk melakukan transaksi perbankan dirasa kurang efisien karena waktu yang tersita cukup banyak, antara lain untuk mengisi formulir, mengantri, kemudian pada saat di *teller*

membutuhkan waktu untuk memastikan nomor rekening benar atau tidak. Selain itu untuk meningkatkan kemampuannya dalam menghimpun dana dari masyarakat, perbankan berusaha menarik nasabah sebanyak-banyaknya. Hal ini dilakukan pihak perbankan salah satunya dengan cara meningkatkan pelayanan secara *online*.

Salah satu bentuk pelayanan secara online adalah melalui pelayanan internet banking. Dengan adanya pelayanan internet banking ini maka fleksibilitas dan mobilitas seseorang akan semakin cepat. Internet banking mulai dirintis perbankan Indonesia sejak tahun 1998. Perintis Internet Banking di Indonesia adalah Bank Papan Sejahtera, yang kemudian disusul oleh Bank Lippo, Bank International Indonesia (BII), Bank Bali, dan Bank Mega. (prihiyani, 2012).

Internet banking menjadi suatu terobosan yang menarik di dalam pelayanan perbankan. Kelebihan-kelebihan dari pelayanan *internet banking* adalah pertama, transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja (24 jam). Kedua, transaksi perbankan dapat dilakukan di mana saja, misalnya nasabah sedang berada di luar negeri tetapi tetap bisa mengakses dan melakukan transaksi yang diinginkan. Ketiga, aman dari perampokan dan pemerasan. Maka dengan adanya internet banking ini nasabah tak perlu keluar membawa uang dan datang ke bank atau ATM untuk membayar tagihan kartu kredit atau tagihan lain, sehingga terhindar dari hal-hal yang tak diinginkan. (Prihiyani, 2012).

Pengaturan internet banking di ranah wilayah Indonesia tidak terlepas dari Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 beserta undang-undang perubahannya, yakni Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Peraturan lainnya yang di dalamnya terdapat ketentuan mengenai internet banking adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. *Internet banking* disini disebutkan dengan istilah *electronic banking*. (prihiyani, 2012).

Jika dilihat dari perbandingan pertumbuhan perkembangan pengguna internet dengan pertumbuhan penggunaan internet banking di Indonesia maka dapat dilihat adanya perbedaan yang cukup signifikan. Dari data survey yang dilakukan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia), pada tahun 2013, Indonesia tercatat sebagai salah satu negara dengan jumlah pengguna internet tertinggi di dunia, yaitu sebesar 28 persen, jumlah pengguna internet mencapai 82 juta dari 250 juta penduduk Indonesia yang aktif menggunakan internet. (zein, 2016). Sedangkan, dari data yang tercatat menyebutkan, pengguna *internet banking* pada akhir tahun 2013 angkanya hanya mencapai 23 juta orang. Maka jika dibandingkan dengan pengguna internet, pengguna *internet banking* tidak mencapai setengahnya dari pemakai internet. (kusuma, 2014).

Dengan adanya perbedaan yang sangat mencolok antara pengguna internet dengan pengguna *internet banking*, maka dapat dikatakan bahwa masih adanya kendala di dalam pemanfaatan *internet banking* meskipun

dengan berbagai banyak kemudahan yang didapati dengan penggunaan pelayanan *internet banking* ini. Namun seiring dengan perkembangan jumlah internet, jumlah pengguna *internet banking* meningkat.

PT. Bank BCA merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia dengan pertumbuhan pengguna *internet banking* yang cukup besar. Dari hasil laporan yang dikeluarkan oleh PT. Bank BCA transaksi yang dilakukan melalui *internet banking* terus melonjak dari tahun ke tahun. Pada Juni 2015 jumlah transaksi melalui *internet banking* BCA mencapai 668,9 juta transaksi. Jumlah transaksi ini meningkat jika dibandingkan jumlah transaksi posisi Juni 2014 yang mencapai 541,1 juta transaksi. (Jannah, 2015). Dengan adanya perubahan gaya hidup nasabah ini, maka PT. Bank BCA melihat adanya peluang untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal *internet banking* yang pada akhirnya akan meningkatkan performa dari perusahaan sendiri.

Dengan pemaparan yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan penggunaan sistem informasi pada PT Bank Central Asia khususnya pada layanan *internet banking* yang digunakan para nasabah untuk mempermudah dalam melakukan transaksi dalam kegiatan sehari-harinya.

Untuk lebih memfokuskan penelitian, maka batasan masalah penelitian ini tertuju kepada kesuksesan penggunaan *internet banking* BCA pada nasabah cabang Wisma Asia, Jakarta. Adapun faktor-faktor

yang mempengaruhi kesuksesan penggunaan *internet banking* BCA yang akan diteliti adalah faktor kemanfaatan yang dipersepsikan (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan yang dipersepsikan (*perceived ease of use*), persepsi kesenangan atau kenyamanan (*perceived enjoyment*) dan keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulis dapat perumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut

1. Apakah kemanfaatan yang dipersepsikan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem Informasi (*system usage*)
2. Apakah kemudahan penggunaan yang dipersepsikan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap penggunaan Sistem Informasi (*system usage*)
3. Apakah kesenangan yang dipersepsikan (*perceived enjoyment*) berpengaruh terhadap penggunaan Sistem Informasi (*system usage*)
4. Apakah keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) berpengaruh terhadap penggunaan Sistem Informasi (*system usage*)

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan tujuan dilaksanakannya penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui Kemanfaatan yang Dipersepsikan (*Perceived Usefulness*) yang mempengaruhi kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi (*System Usage*)
2. Untuk mengetahui Kemudahan Penggunaan yang Dipersepsikan (*Perceived Ease of Use*) yang mempengaruhi kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi (*System Usage*)
3. Untuk mengetahui Kesenangan yang Dipersepsikan (*Perceived Enjoyment*) yang mempengaruhi kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi (*System Usage*)
4. Untuk mengetahui Keamanan dan Kerahasiaan (*Security and Privacy*) yang mempengaruhi kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi (*System Usage*)

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi :

1. Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dalam mengelola penggunaan sistem informasi, sehingga pihak bank dapat terus meningkatkan kesuksesan dalam menjalankan sistem informasi yang lebih baik lagi.

2. Masyarakat

Hasil penelitian yang terbatas ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan pengetahuan terapan khususnya dalam menggunakan sistem informasi pada jasa perbankan dan dapat

memberikan informasi dan gambaran yang jelas bagi peneliti lainnya yang ada hubungannya dengan masalah ini.

3. Penulis

Hasil penelitian ini sebagai bahan perbandingan antara teori yang didapatkan selama perkuliahan dengan kenyataan yang terjadi di perusahaan, sehingga dapat menambah pengetahuan sehubungan dengan disiplin ilmu yang penulis tekuni. Juga untuk memenuhi syarat menempuh sidang Sarjana Ekonomi Program Studi S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.