

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

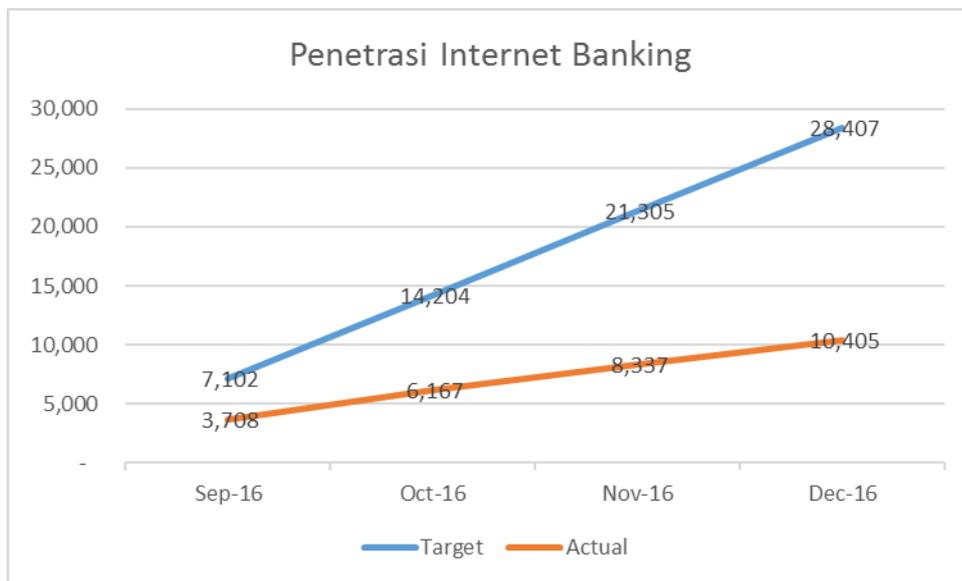
Menurut Yani et al. (2018), *Internet Banking* atau selanjutnya disebut dengan IB adalah penggunaan internet sebagai jalur untuk layanan perbankan. Termasuk di dalamnya adalah berbagai layanan perbankan tradisional seperti pembukaan rekening deposito, transfer dana antar rekening yang berbeda, dan juga layanan perbankan yang baru seperti pembayaran tagihan dan pembelian. Transaksi elektronik melalui IB merupakan salah satu bentuk pengembangan layanan bank yang memanfaatkan teknologi informasi dan telah merubah strategi bisnis perbankan yang semula fokus pada pengembangan atau perluasan cabang menjadi fokus pada pengembangan inovasi layanan berbasis teknologi.

IB telah muncul sebagai salah satu aplikasi *e-commerce* yang paling menguntungkan dalam satu dekade terakhir ini (Lee, 2009). IB juga telah merubah cara bank dan nasabahnya berinteraksi, sebelum ada IB nasabah harus mengunjungi kantor cabang atau datang ke mesin ATM terdekat untuk melakukan transaksi, tapi saat ini dengan adopsi IB nasabah sudah bisa melakukan transaksi dari mana saja dan kapan saja melalui komputer, *smartphone* atau media nirkabel lainnya selama terhubung ke internet.

Menurut (Barusman, 2010), pemanfaatan aplikasi IB di dunia perbankan Indonesia dipelopori oleh beberapa bank pada tahun 2000. Sekarang sudah banyak bank di Indonesia yang memiliki sistem IB dan ketersediaan layanan ini sudah menjadi salah satu faktor yang menentukan bagi masyarakat dalam memilih

bank. Bank yang tidak memiliki sistem IB akan mengalami kesulitan dalam menjalankan bisnisnya karena akan kesulitan dalam menawarkan produknya kepada masyarakat yang mana masyarakat sendiri sudah sangat pintar dalam memilih layanan perbankan yang sesuai bagi kebutuhannya.

PT Bank XYZ (XYZ) merupakan salah satu bank swasta nasional terkemuka di Indonesia sudah meluncurkan sistem IB kepada para nasabahnya di tahun 2016. Sistem IB ini diharapkan bisa membantu bank dalam meningkatkan jumlah nasabah dan juga membantu dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank. Dalam kajian rutin yang dilakukan oleh manajemen, terungkap bahwa tingkat adopsi aplikasi IB masih sangat rendah dibanding dengan target yang dicanangkan di awal. Berikut adalah informasi penggunaan aplikasi IB semenjak di luncurkan:



**Gambar 1.1** Penetrasi IB Periode September 2016 – Desember 2016

Sumber: Data perusahaan

Disamping informasi mengenai penggunaan sistem IB di atas, penulis juga mendapatkan informasi dari pemilik sistem bahwa cukup banyak laporan dari

pengguna mengenai permasalahan pada sistem IB. Berikut adalah beberapa permasalahan pada sistem IB yang cukup sering terjadi:

1. Fungsi transfer, saldo sudah terpotong tapi dana tidak sampai ke rekening tujuan.
2. Fungsi *bill payment*, saldo sudah terpotong tapi pembayaran gagal.
3. SMS OTP tidak diterima sehingga pengguna tidak dapat melanjutkan transaksi.

Berdasarkan informasi awal terkait volume penggunaan dan permasalahan yang disebutkan di atas, penulis bermaksud melakukan evaluasi atas penerimaan pengguna terhadap sistem IB bank XYZ. Untuk melakukan evaluasi sistem IB ini, penulis akan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology* (UTAUT) yang dikombinasikan dengan model *Task Technology-Fit* (TTF) dan juga model *Trust*.

Penulis memilih UTAUT sebagai model teori untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem IB karena UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk merupakan salah satu model penerimaan teknologi yang telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian mengenai penerimaan sistem. Venkatesh, dkk menggabungkan fitur-fitur yang terbukti berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka yang sudah ada sebelumnya kedalam UTAUT. Menurut Venkatesh et al. (2003), UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian pengguna.

Dasar teori *Task Technology-Fit* (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson pada tahun 1995. Menurut Zhao et al. (2010), penelitian mengenai

penerimaan pengguna yang ada saat ini berfokus pada menjelaskan adopsi pengguna dari persepsi teknologi seperti persepsi manfaat yang dirasakan dan juga kemudahan dalam penggunaan. Namun, penerimaan pengguna tidak saja ditentukan oleh persepsi pengguna atas teknologi, tetapi ditentukan juga oleh tingkat kesesuaian sistem terhadap kebutuhan pengguna untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Dengan kata lain, meskipun dari sisi teknologi sudah mendapatkan persepsi atau penerimaan yang baik, tapi jika fitur yang dimiliki oleh sistem IB tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka pengguna mungkin tidak akan menggunakan sistem tersebut seperti yang diharapkan.

Kemudian model *Trust* juga diharapkan bisa memberikan dimensi yang lebih untuk melihat pengaruh faktor kepercayaan pengguna terhadap tingkat adopsi sistem IB. *Trust* adalah fondasi dalam penerimaan sistem IB dan sangat dibutuhkan dalam penggunaan sistem keuangan berbasis internet seperti IB karena kedua pihak yaitu pihak bank dan pihak nasabah tidak berada ditempat yang sama ketika transaksi keuangan terjadi (Kim & Koo, 2016).

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari beberapa informasi dan uraian yang ditampilkan pada pembahasan sub bab sebelumnya, dengan menggunakan kombinasi model UTAUT, *Task Technology-Fit* dan *Trust* maka secara garis besar rumusan permasalahan dari tesis ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Performance Expectancy* mempengaruhi *Behavioral Intention* pada penggunaan sistem IB?

2. Apakah *Effort Expectancy* mempengaruhi *Behavioral Intention* pada penggunaan sistem IB?
3. Apakah *Social Influence* mempengaruhi *Behavioral Intention* pada penggunaan sistem IB?
4. Apakah *Facilitating conditions* mempengaruhi *Usage Behavior* pada penggunaan sistem IB?
5. Apakah *Task Technology-Fit* mempengaruhi *Behavioral Intention* pada penggunaan sistem IB?
6. Apakah *Trust* mempengaruhi *Behavioral Intention* pada penggunaan sistem IB?
7. Apakah *Behavioral Intention* mempengaruhi *Usage Behavior* pada penggunaan sistem IB?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bahwa faktor *Performance Expectancy* mempengaruhi *Behavioral Intention* pada penggunaan sistem IB.
2. Untuk mengetahui bahwa faktor *Effort Expectancy* mempengaruhi *Behavioral Intention* pada penggunaan sistem IB.
3. Untuk mengetahui bahwa faktor *Social Influence* mempengaruhi *Behavioral Intention* pada penggunaan sistem IB.
4. Untuk mengetahui bahwa faktor *Facilitating conditions* mempengaruhi *Usage Behavior* pada penggunaan sistem IB.

5. Untuk mengetahui bahwa faktor *Task Technology-Fit* mempengaruhi *Behavioral Intention* pada penggunaan sistem IB.
6. Untuk mengetahui bahwa faktor *Trust* mempengaruhi *Behavioral Intention* pada penggunaan sistem IB.
7. Untuk mengetahui bahwa faktor *Behavioral Intention* mempengaruhi *Usage Behavior* pada penggunaan sistem IB.

Sedangkan manfaat dilakukan penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, penelitian ini akan mendukung minat penulis dalam memahami dan menguasai layanan perbankan berbasis teknologi informasi seperti sistem IB ini.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini akan digunakan sebagai informasi tambahan dan referensi dalam pembuatan produk program bagi nasabah yang sesuai untuk meningkatkan penggunaan sistem IB.

## 1.4 Ruang Lingkup

Sistem IB yang menjadi objek penelitian adalah sistem IB untuk nasabah individu. Sejatinya pengguna sistem IB tersebar di seluruh wilayah Indonesia, untuk memastikan bahwa responden yang terpilih bisa dicapai, maka penelitian ini dibatasi pada peliputan subjek penelitian yaitu hanya pengguna sistem IB yang merupakan nasabah Bank XYZ yang terdaftar di salah satu cabang saja yaitu cabang kantor pusat jakarta.

Terlepas dari pembatasan yang disebutkan di atas, penelitian atas evaluasi penggunaan IB harus dilakukan secara *holistic*, artinya penulis akan

melihat secara keseluruhan dan berinteraksi dengan semua unit kerja di bank yang terlibat pengoperasian sistem IB. Berikut adalah unit kerja yang terlibat :

1. Unit kerja *Digital Banking* (DGB) sebagai pemilik aplikasi internet *banking*. DGB bertanggung jawab untuk memastikan keseluruhan aplikasi internet *banking* berjalan dengan baik. Termasuk diantaranya adalah *parameter setup* dan *monitoring*.
2. Unit kerja *operation* bertugas untuk memastikan semua transaksi yang dilakukan melalui internet *banking* terlaksana dengan baik.
3. Unit kerja bisnis yang bertugas untuk membuat produk-produk yang menarik bagi pengguna sistem IB dan menghasilkan keuntungan bagi bank.
4. Unit Kerja *Information Technology* sebagai unit kerja yang melakukan *development & maintenance* dari sistem IB tersebut.
5. Unit kerja *Call Center* sebagai unit kerja yang berhubungan langsung dengan nasabah untuk menerima pertanyaan atau pengaduan dari nasabah.

