

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan teknologi informasi saat ini telah menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru, diantaranya transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara *online*. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam segala aspek kehidupan kita. Sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan berbagai macam transaksi keuangan. Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan.

Internet merupakan sarana elektronik yang dapat dipergunakan untuk berbagai aktivitas seperti komunikasi, riset, transaksi bisnis dan lainnya. Teknologi internet menghubungkan ribuan jaringan komputer individual dan organisasi di seluruh dunia. Setidaknya ada enam alasan mengapa teknologi internet begitu populer, keenam alasan tersebut adalah internet memiliki konektivitas dan jangkauan yang luas, internet dapat mengurangi biaya komunikasi, biaya transaksi yang lebih rendah, internet dapat mengurangi biaya agency, interaktif, fleksibel dan mudah, serta internet memiliki kemampuan untuk mendistribusikan pengetahuan secara cepat (Laudon dan Laudon, 2011).

Electronic Banking pada dasarnya merupakan suatu kontak transaksi perbankan antara pihak bank dan nasabah dengan menggunakan media internet dan media elektronik. *Electronic banking* sebagai implementasi teknologi di era *e-service* menuntut preferensi yang bisa menyatukan konsumen juga perusahaan jasa perbankan, terutama terkait dengan kualitas jasa yang diberikan sehingga menentukan minat penggunaan jasa tersebut oleh konsumen, karena itu persoalan tentang resiko menjadi hal yang sangat penting untuk diantisipasi (Polasik dan Wisniewski, 2009).

Bank menyediakan layanan *electronic banking* atau *e-banking* untuk alternative media dan untuk memenuhi kebutuhan transaksi perbankan, selain transaksi yang tersedia dikantor cabang atau ATM. Dengan adanya aplikasi *e-banking* memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi, dengan biaya operasi yang lebih efisien dan penggunaan yang mudah. Namun, penggunaan *e-banking* belum diketahui dan dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna nya, walaupun pada dasarnya layanan *e-banking* memberikan kemudahan dan manfaat yang sangat besar bagi kelancaran proses transaksi yang saat ini dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah melalui jaringan elektronik seperti internet, handphone, dan telepon. Contoh transaksi yang dapat dilakukan adalah transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, ataupun pengecekan mutasi dan saldo rekening. Bank Indonesia mengelompokkan jasa *e-banking* dalam beberapa kategori yaitu *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *Phone Banking*, *SMS Banking* (www.bi.go.id, 2013), dan ATM (Suharini, 2014).

Dunia perbankan diresahkan dengan serangan *cyber fraud* yang menyasar salah satu layanan *electronic banking* yaitu *internet banking* beberapa bank papan atas, seperti bank BCA dan Bank Mandiri. Nasabah yang sedang melakukan transaksi diminta mengentri token berulang kali melalui pop-up window yang meminta sinkronisasi token. mengentri token berulang kali, melalui pop-up window yang meminta sinkronisasi token, sebanyak 43 nasabah BCA yang menjadi korban “Sinkronisasi Token” (Sharing Vision, 2015). Selain bank BCA, Bank Mandiri juga menjadi menjadi korban serangan “Sinkronisasi Token” melalui layanan *internet banking* (CNN Indonesia, 2015).

Adanya berbagai kejadian yang merugikan nasabah maupun pihak bank dan berbagai faktor lainnya yang kemungkinan terjadi mempengaruhi sikap pengguna terhadap *electronic banking* sehingga membuat pengguna kurang menerima layanan dari *electronic banking*, faktor tersebut berkaitan dengan tingkat kepercayaan (*trust*) dan persepsi mengenai resiko (*perceived risk*) yang mampu mempengaruhi nasabah dalam memutuskan menggunakan layanan *electronic banking*. Berkaitan dengan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kepercayaan (*Trust*) , Dan Persepsi Resiko (*perceived of risk*) Terhadap Minat Dan Sikap Penggunaan *Electronic Banking System* : Studi Pada Mahasiswa Strata 1 dan Strata 2 Fakultas Ekonomi Universitas Andalas”** .

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya maka rumusan masalah yang penulis temukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana faktor kepercayaan (*trust*) mempengaruhi sikap penggunaan *electronic banking system*
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi resiko (*perceived of risk*) dalam mempengaruhi sikap penggunaan *electronic banking system*
3. Untuk mengetahui bagaimana sikap (*attitude*) mempengaruhi minat penggunaan *electronic banking*

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya meneliti tentang pengaruh dari Kepercayaan (*trust*), dan Persepsi Resiko (*perceived of risk*) terhadap sikap dan minat konsumen dalam menggunakan *electronic banking system*.

1.4 Tujuan Penelitian

Terkait dengan aspek resiko dan kepercayaan konsumen di bidang perbankan dan *online service*, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan (*trust*), dan Persepsi Resiko (*perceived of risk*) terhadap sikap dan minat penggunaan *electronic banking system*.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi perusahaan,

Diharapkan agar perusahaan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan persepsi yang baik sehingga perusahaan dapat mempertahankan konsumen mereka dalam persaingan yang ada.

2. Bagi Akademis

Sebagai masukan bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan bacaan yang diharapkan akan menambah wawasan pengetahuan bagi yang membacanya terutama mengenai masalah Kepercayaan (*trust*), dan Persepsi Resiko (*perceived of risk*) dan juga penulisan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi tambahan atau referensi.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini yang akan dibahas adalah hanya sebatas bagaimana pengaruh Kepercayaan (*Trust*) dan Persepsi Resiko (*Perceived of risk*) terhadap minat dan sikap konsumen menggunakan *electronic banking system*.

