

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era saat ini perkembangan teknologi serta informasi berkembang sangat pesat dan canggih, di zaman dahulu ketika tidak pernah terpikirkan yang ada, seketika kini menjadi kenyataan. Seiring berjalannya waktu teknologi telah berkembang secara dramatis dan terus berkembang sampai waktu ini yang semakin canggih serta terkenal didunia. Perkembangan teknologi sudah mensugesti aneka macam aspek kehidupan masyarakat, dengan menyampaikan kemudahan bagi masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan melakukan aktivitas. Teknologi turut ikut andil besar dalam segala aktivitas perusahaan di dunia, salah satunya yaitu perkembangan teknologi yang mensugesti dan memberikan manfaat untuk dunia bisnis dan perekonomian dunia (Adi, 2020). Bukti semakin berkembangnya teknologi dalam kehidupan diwujudkan dengan terdapat banyak produk elektronik seperti *handphone*, *computer*, dan *laptop* (Desy, 2018). Dengan berkembangnya teknologi informasi menguatkan setiap orang untuk mudahnya menggunakannya untuk melakukan beraneka jenis penawaran keuangan

Karena meningkatnya teknologi di dunia, teknologi elektronik juga mulai digunakan di perbankan untuk membuat transaksi dengan nasabah menjadi lebih mudah dan efisien. Dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi mengubah perusahaan untuk merubah cara baru berbisnis dengan

menempatkan teknologi menjadi bagian terpenting dalam proses modifikasi produk dan layanan. Seperti layanan transaksi melalui phone banking, ATM, internet banking dan SMS banking adalah layanan transaksi sudah berbasis teknologi.

Internet banking merupakan salah satu layanan perbankan yang memberikan nasabah dalam memperoleh informasi, berkomunikasi serta melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan internet dan bukan bank yang menyediakan layanan perbankan hanya melalui internet (Tampubolon, 2004). *Internet banking* menawarkan manfaat bagi nasabah juga bank. Dalam memproses transaksi perbankan *Internet banking* memberikan penawaran kemudahan serta kecepatan untuk. Dapat digunakan sebagai solusi murah pembangunan infrastruktur yang hemat biaya dibandingkan dengan outlet ATM (*Automated Teller Machine*) adalah keunggulan bank dalam menyediakan layanan internet banking (Sukirno, 2013). Keberadaan internet yang memberikan kemudahan lebih kepada masyarakat dalam mengakses informasi, selain itu juga memberikan kemudahan masyarakat dalam menggunakan sektor jasa keuangan. Namun untuk juga memiliki kendala yaitu memerlukan kelancaran jaringan untuk menlancarkan dalam penggunaan internet.

Internet banking yang artinya di satu sisi sebagai basis produk *E-Banking*, artinya layanan perbankan dengan menggunakan media berbasis elektronika. Sementara itu, *E-Banking* suatu bentuk perbankan antara nasabah dengan bank menggunakan media teknologi informasi dari internet

serta media elektronik (Dwimasta, 2014). Pelayanan menggunakan *E-Banking* merupakan bukti nyata pemanfaatan teknologi informasi yang bermula transaksi manual diubah sebagai pelayanan transaksi berbasis teknologi *E-Banking*.

E-Banking saat ini menjadi trend di kalangan nasabah saat ini. Karena mempunyai keunggulan dengan memberikan kemudahan masyarakat dalam bertransaksi, tanpa dibatasi ruang dan waktu untuk melakukan transaksi. Bagi nasabah ada aneka macam kelebihan yang bisa dirasakan dengan keberadaan *E-Banking*, nasabah bisa berbisnis dimanapun serta kapanpun selama nasabah mempunyai alat teknologi yang relatif proporsional (Aryaningsih dan Diatmika, 2021). *E-Banking* artinya sebab banyaknya kegiatan dan kebutuhan insan yang meningkat, pada mana sangat diharapkan teknologi yang lebih mudah dan tidak membuang waktu terlalu lama (Ahmad, 2021).

Di antara semua kalangan yang menggunakan E-Banking, yang pantas menjadi perhatian oleh pihak penyedia layanan dalam mengembangkan transaksi keuangan online yaitu dosen dan karyawan universitas. Tak bisa disangkal bila dosen dan karyawan universitas ialah kelompok masyarakat banyak memakai layanan perbankan. Di antara sekian banyaknya pekerjaan dosen serta karyawan universitas, sangat memerlukan layanan perbankan yang cepat, simpel dan dapat dipercaya (Hasnan, 2020).

Persepsi kemudahan merupakan sampai mana seorang yakin jika seseorang pemanfaatan teknologi informasi artinya hal yang utama serta dan tak memerlukan cara yang sulit dari penggunaannya. Dengan memanfaatkan layanan *E-Banking*, bisa melancarkan nasabah saat bertransaksi tanpa batasan ruang serta waktu, sehingga nasabah dapat melaksanakan transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun. Bila nasabah merasa dapat menawarkan kemudahan melalui *E-Banking*, maka mereka lebih sering untuk menggunakan layanan *E-Banking*. Sedangkan kepercayaan adalah kesanggupan seseorang individu dalam memercayakan dirinya kepada suatu pihak lain sementara risiko kemungkinan terjadi kedepannya.

. Namun menimbang risiko yang memungkinkan nantinya bakal terjadi. Masih banyak nasabah yang tidak mau untuk memakai layanan *E-Banking*, sebab kurang percaya menggunakan layanan *E-Banking* baik dan segi kemudahan *E-Banking* juga dan keamanan. Jika nasabah sudah mulai yakin menggunakan layanan *E-Banking*, kemudian nasabah otomatis memakai layanan *E-Banking*.

Penggunaan *E-Banking* memiliki banyak kelebihannya. Pada saat yang sama, nasabah yang menggunakan *E-Banking* lebih hemat, sebab tarif penggunaan *SMS banking* lebih tinggi dibandingkan memakai kuota data pada online untuk sekali transaksi, selain itu tidak perlu antri, mudah digunakan, dan lain-lain. Diantara berbagai kalangan pengguna *E-Banking* yang perlu diamati lebih bagi pihak bank guna memajukan layanan

berlandaskan online yaitu dosen dan karyawan di universitas, halnya dosen dan karyawan Universitas Ahmad Dahlan (UAD) Yogyakarta

Alasan peneliti mengambil studi kasus pada dosen dan karyawan di Universitas Ahmad Dahlan (UAD) Yogyakarta karena dosen dan karyawan merupakan golongan masyarakat yang sangat membutuhkan layanan jasa perbankan, sebab pendistribusian upah dosen dan karyawan disalurkan melalui layanan jasa perbankan. Tidak dapat disangkal bahwa dosen dan karyawan Universitas Ahmad Dahlan (UAD) Yogyakarta ialah golongan yang secara umum memanfaatkan jasa perbankan. Saat sedang berada ditengah-tengah kesibukan kegiatan, layanan perbankan yang praktis dan terpercaya sudah pasti sangat dibutuhkan bagi dosen dan karyawan.

Melalui upaya-upaya promosi yang terencana dan sistematis bersama stakeholder terkait, UAD dapat mempertahankan jumlah mahasiswa baru sesuai target di tengah situasi pandemi yang baru mereda. Dengan jumlah total mahasiswa aktif UAD saat ini mencapai 27.224 orang. Pada beberapa tahun terakhir telah diberikan perhatian yang serius terhadap rekrutmen calon pegawai. Hasil rekrutmen tersebut berdampak pada penambahan jumlah keseluruhan pegawai yang mencapai 1.212 orang terdiri dari 751 orang dosen serta 461 tendik.

Menurut Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Pasal 1 Ayat 1 dan 2 disebutkan bahwa (1) Ketenagakerjaan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan sebelum, selama, dan sesudah jam kerja. (2) Tenaga kerja adalah setiap

orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Tenaga kerja tersebut terdiri dari karyawan Universitas Ahmad Dahlan yang menjadi tolak ukur bagi peneliti dalam melakukan penelitian.

Research gap yang melatarbelakangi penelitian ini ialah penelitian yang dilakukan Siti (2021) membuktikan bahwa penelitiannya pengaruh kemudahan dan penggunaan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keinginan memakai *E-Banking* melainkan risiko memberi pengaruh secara signifikan terhadap keputusan memakai *E-Banking*. Sedangkan penelitian mengenai persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, risiko, dan pengetahuan yang dilakukan oleh Aryaningsih dan Diatmika (2021) penelitian yang dilakukannya membuktikan bahwa semua persepsi mempunyai efek yang signifikan mengenai penggunaan *E-Banking* karena dalam pemanfaatan *E-Banking*, orang yang mempunyai informasi lebih luas perihal teknologi informasi tentu akan lebih tertarik memakai teknologi tersebut tidak sama dengan orang yang belum mempunyai pengetahuan lebih.

Sementara penelitian yang dilakukan oleh Muslim (2020) berlainan dengan penelitian-penelitian lainnya, penelitian ini membuktikan bahwa pengaruh kemudahan tak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi di *E-Banking*.

Berdasarkan gap beberapa penelitian sebelumnya, muncul keinginan peneliti turut meneliti kembali keputusan transaksi dengan

menggunakan *E-Banking*. Para peneliti membuktikan hal ini dalam penelitian ini dengan memeriksa sejumlah faktor yang dapat memberikan pengaruh perilaku yang kemudian akan mempengaruhi keputusan dalam memakai *E-Banking*. Latar belakang penelitian peneliti saat ini berfokus pada penggunaan *E-Banking* oleh dosen dan karyawan di Universitas Ahmad Dahlan.

Peneliti terinspirasi untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN TRANSAKSI MENGGUNAKAN *E-BANKING* (Studi Kasus Pada Dosen dan Karyawan Universitas Ahmad Dahlan)”** sebagai hasil dari uraian permasalahan sebelumnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan konteks latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan dosen dan karyawan UAD transaksi menggunakan *E-banking*?
2. Apakah persepsi risiko berpengaruh secara parsial terhadap keputusan dosen dan karyawan UAD transaksi menggunakan *E-banking*?
3. Apakah persepsi kemudahan dan risiko berpengaruh secara simultan terhadap keputusan dosen dan karyawan UAD transaksi menggunakan *E-banking*?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab mengenai keputusan menggunakan *E-banking*. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan dosen dan karyawan UAD transaksi menggunakan *E-banking*.
2. Untuk mengetahui apakah persepsi risiko berpengaruh secara parsial terhadap keputusan dosen dan karyawan UAD transaksi menggunakan *E-banking*.
3. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan dan risiko berpengaruh secara simultan terhadap keputusan dosen dan karyawan UAD transaksi menggunakan *E-banking*.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini hendaknya mampu memberi manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis

Khususnya di bidang perbankan syariah, semoga penelitian ini dapat membantu dalam menambah pengetahuan dan pemahaman penulis terhadap informasi yang dipelajari selama duduk di bangku perkuliahan. Penelitian ini juga bermanfaat untuk menambah pengetahuan tentang *E-Banking*.

b. Bagi Pembaca

Membantu menamahi wawasan kepada para pembaca mengenai fasilitas layanan *E-Banking* yang diberikan sehingga dapat mempengaruhi pembaca untuk menggunakan jasa *E-Banking*.

c. Bagi Perbankan

Penelitian ini diharapkan mampu untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak internal bank untuk lebih memahami kendala masyarakat dalam pemanfaatan dan dapat dijadikan sebagai bahan mengemangkan inovasi baru terkait layanan *E-Banking*.

2. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi risiko terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan yang berbasis internet (*E-Banking*)
- b. Penelitian ini sanggup dimanfaatkan sebagai titik awal referensi bagi penelitian selanjutnya terhadap topik dengan ang mencakup wilayah geografis yang lebih luas serta menggunakan variabel yang berbeda.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, untuk mempermudah penulisan peneliti menyusun sistematika penulisan, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, rujukan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori tentang definisi bank, definisi *E-Banking*, definisi persepsi, definisi risiko, definisi keputusan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel penelitian, teknik dan instrument pengumpulan data, validitas dan reliabilitas, dan alat analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil dan pembahasan dari yang berkaitan dengan penelitian dengan menggunakan alat analisis yang telah disiapkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari pembahasan secara singkat serta jelas, dan juga saran yang berguna untuk meningkatkan penelitian dan memperbaiki yang akan dilakukan pada masa yang akan datang.