

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki era globalisasi seperti pada saat ini, suatu perusahaan tentunya dituntut untuk selalu aktif dalam menyikapi berbagai macam perubahan yang terjadi. Berbagai macam strategi bisnis harus selalu diciptakan serta dikembangkan guna menghadapi persaingan global. Penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang sangat vital guna mempermudah dalam kegiatan operasional suatu perusahaan. Bahkan perusahaan-perusahaan dunia pada era sekarang berlomba-lomba mengubah dirinya menjadi perusahaan yang berbasis teknologi informasi. Hampir semua perusahaan baik skala besar, menengah, dan kecil, memiliki ketergantungan tinggi pada teknologi informasi untuk melaksanakan kegiatan operasionalnya (Ellitan dan Anatan, 2007:7). Teknologi informasi yang handal pasti sangat di butuhkan oleh suatu organisasi untuk menunjang aktivitas mereka, karena tanpa didukung oleh teknologi informasi yang baik suatu organisasi tersebut tidak akan berjalan sempurna, efektif dan efisien.

Perkembangan teknologi informasi pada akhir abad dua puluh ini telah menyebabkan informasi dapat bergerak dengan cepat. Informasi mengalir dari suatu lokasi ke lokasi lain tanpa dibatasi oleh jarak diantara lokasi-lokasi itu sendiri (Zein, 2009:1). Teknologi informasi tercipta karena kebutuhan manusia akan informasi yang cepat, lengkap dan akurat menjadi suatu hal

yang sangat perlu untuk dipenuhi yang memicu perkembangan teknologi informasi menjadi pesat.

Salah satu teori yang mengupas penerimaan teknologi dari sisi manusia sebagai pengguna adalah TAM (*Technology Acceptance Model*) yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu teknologi informasi. Menurut (Davis, 1989 dalam Wijayanti, 2009) tujuan utama TAM adalah untuk mendirikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap (*personalisasi*), dan tujuan pengguna komputer. Fokus dari teori TAM sendiri adalah penerimaan teknologi oleh pemakai berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi.

Peran teknologi informasi menjadi bagian yang sangat sentral pada dunia perbankan di Indonesia. Perkembangan teknologi menjadi sangat global dengan memperhatikan efisiensi serta kemampuan perbankan dalam mendapatkan penghasilan non bunga di masa mendatang. ATM (Anjungan Tunai Mandiri) merupakan salah satu fasilitas *e-banking* paling digemari oleh masyarakat Indonesia. Menurut (Lipis, 1992 dalam Irmadhani Dan Nugroho, 2012) ATM adalah alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan di dalam atau di luar perkarangan bank, yang sanggup untuk mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi perbankan yang rutin. Hampir setiap orang

pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM khususnya nasabah sebagai alat bantu utama untuk mentransfer sejumlah uang, mengambil uang, membayar listrik, bahkan untuk membeli pulsa pun tersedia di ATM. ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik. Menurut Christiyanti dan Medyawati (2010:4) menyatakan bahwa pengguna ATM dari tahun ke tahun dipercaya akan mendorong penggunaan *e-banking* sebagai salah satu bentuk pelayanan bank kepada konsumen akan semakin menguntungkan. Dengan adanya ATM inilah akan semakin memudahkan masyarakat dalam beraktivitas karena lebih efektif, efisien, dan aman.

Pandangan atau persepsi terhadap penerapan teknologi tersebut diharapkan dapat menjadi ukuran akan kebermanfaatannya dari teknologi ATM. Minat pengguna dalam hal ini sangat diperhatikan sebagai tolak ukur selaku obyek dari teknologi itu sendiri. Apabila penerapan teknologi ATM tersebut memberikan kontribusi positif bagi penggunaannya, dapat diketahui pengguna tersebut menerimanya. Kemudahan dalam menggunakan teknologi juga dapat menjadi faktor minat selanjutnya atas penerapan teknologi. Kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan teknologi ATM merasa akan lebih mudah dalam melakukan transaksi dibandingkan tanpa menggunakan teknologi tersebut (secara manual). Dapat dikatakan pengguna mempercayai bahwa dengan adanya teknologi ATM akan lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya (*compatible*) sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

Minat pengguna atas suatu teknologi yang diterapkan, biasanya pengguna lebih memperhatikan faktor kekurangan dari teknologi tersebut. Indikator risiko dari penggunaan ATM merupakan suatu bentuk tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil risiko yang kemudian akan berdampak positif pada minat konsumen yang sudah memakai maupun yang belum dalam hal penggunaan teknologi ATM. Menurut Ajzen dan Fishbein dalam Jogiyanto (2007:31) memperkenalkan suatu teori yang disebut dengan teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action/TRA*). Teori tindakan beralasan adalah teori yang menjelaskan bahwa minat dari seseorang untuk melakukan (atau tidak melakukan) suatu perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku. Menurut teori ini, minat merupakan suatu fungsi dari dua penentu dasar, yang satu berhubungan dengan faktor pribadi dan yang lainnya berhubungan dengan pengaruh sosial.

Untuk mendukung suatu kinerja bisnis perlu adanya suatu fitur atau jenis fasilitas yang baik untuk konsumen. Terlebih lagi apabila berkaitan dengan teknologi informasi. Fitur layanan merupakan salah satu jenis penerapan konsep promosi untuk menarik minat konsumen terhadap suatu produk. Apabila fitur layanan baik dan terjamin tentunya konsumen akan tertarik pada suatu produk tersebut.

Bank Rakyat Indonesia Unit Ponggok Kabupaten Blitar adalah salah satu bank yang mulai menerapkan layanan ATM tersebut. Penerapan ATM tersebut sebagai sarana yang mempermudah nasabah untuk memperoleh informasi saldo rekening dan juga dapat melakukan salah satu bentuk

penerapan teknologi informasi sebagai bentuk fasilitas dari bank dalam melayani nasabah yang baik. ATM diharapkan dapat memberi kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi sehingga nasabah tidak perlu mengantri secara manual di kantor bank. Namun fenomena yang terjadi pada nasabah Bank BRI Unit Ponggok Kabupaten Blitar adalah para nasabah yang mayoritas adalah masyarakat desa cenderung untuk tetap melakukan transaksi penarikan maupun transfer secara manual, sehingga sering terjadi antrian panjang sampai berjam-jam. Berbagai upaya untuk menarik para nasabah pun dilakukan agar nasabah memakai ATM, yaitu mengupayakan promosi agar nasabah memakai ATM, penerapan fasilitas gratis dalam membuat ATM, serta pembatasan jumlah nominal penarikan uang tunai. Penerapan teknologi ATM yang terbilang masih baru pada Bank Rakyat Indonesia Unit Ponggok, Blitar inilah yang memunculkan fenomena dalam hal minat nasabah bank terhadap penerapan teknologi ATM yang mana nasabah seakan-akan dipaksa untuk menggunakan ATM.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu adanya kajian lebih mendalam bagaimana minat masyarakat terhadap penerapan teknologi ATM dengan melakukan penelitian pada nasabah dengan judul **“Pengaruh Persepsi Pengguna Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Minat dan Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan suatu masalah yaitu :

1. Bagaimana deskripsi variabel persepsi pengguna teknologi informasi, kemudahan dalam penggunaan, risiko, fitur layanan, minat nasabah bank, dan penggunaan?
2. Apakah persepsi pengguna teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan ATM?
3. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan ATM?
4. Apakah risiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan ATM?
5. Apakah fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan ATM?
6. Apakah persepsi pengguna teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ATM?
7. Apakah kemudahan dalam menggunakan ATM berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ATM?
8. Apakah risiko dalam menggunakan ATM berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ATM?
9. Apakah fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ATM?
10. Apakah minat nasabah bank dalam menggunakan ATM berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ATM?

11. Apakah persepsi pengguna teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ATM melalui minat nasabah?
12. Apakah kemudahan dalam menggunakan ATM berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ATM melalui minat nasabah?
13. Apakah risiko dalam menggunakan ATM berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ATM melalui minat nasabah?
14. Apakah fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ATM melalui minat nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilaksanakan adalah :

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis deskripsi variabel persepsi pengguna teknologi informasi, kemudahan dalam penggunaan, risiko, fitur layanan, minat nasabah bank, dan penggunaan.
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh persepsi pengguna teknologi informasi terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan ATM.
3. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan ATM.
4. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh risiko terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan ATM.
5. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap minat nasabah bank dalam menggunakan ATM.

6. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh persepsi pengguna teknologi informasi terhadap penggunaan ATM.
7. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh kemudahan dalam menggunakan ATM terhadap penggunaan ATM.
8. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh risiko dalam menggunakan ATM terhadap penggunaan ATM.
9. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap penggunaan ATM.
10. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh minat nasabah bank terhadap penggunaan ATM.
11. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh persepsi pengguna teknologi informasi terhadap penggunaan ATM melalui minat nasabah.
12. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh kemudahan dalam menggunakan ATM terhadap penggunaan ATM melalui minat nasabah.
13. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh risiko dalam menggunakan ATM terhadap penggunaan ATM melalui minat nasabah.
14. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap penggunaan ATM melalui minat nasabah.

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kontribusi Praktis

- a. Untuk memberikan suatu solusi terhadap masalah penerapan teknologi ATM kepada nasabah.
 - b. Dapat memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah bank dalam menggunakan ATM.
2. Kontribusi Akademis
- a. Untuk memperluas wawasan pemikiran serta menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh di bangku kuliah di bidang Manajemen Sistem Informasi, khususnya tentang model penerimaan teknologi.
 - b. Sebagai salah satu bahan referensi dan informasi bagi penelitian yang sejenis.
 - c. Sebagai persyaratan tugas akhir dan pengaplikasian teori dalam kenyataan.

E. Sistematika Pembahasan

Peneliti membagi bahasan penelitian menjadi lima bab yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang yang berupa alasan penelitian dalam memilih topik, rumusan masalah yang akan dikaji, tujuan dari kegiatan yang dilakukan, kontribusi penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori atau temuan-temuan ilmiah dari buku ilmiah, jurnal, hasil penelitian (skripsi, tesis, disertasi) yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, sebagai

acaun dalam membahas dan memecahkan permasalahan yang ada.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pembahasan dalam bab ini adalah uraian mengenai : variabel penelitian dan definisi operasional variabel, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang penyajian data penelitian dan analisa serta interpretasi data

BAB V : PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisikan kesimpulan serta saran dari seluruh pembahasan yang merupakan hasil dari penelitian yang sekiranya dapat memberikan manfaat.