

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan berkembangnya teknologi yang kian pesat, perkembangan pesat tersebut khususnya sistem informasi yang dapat membantu dan mempermudah berbagai bidang pekerjaan yang terkait dengan kemudahan akses, jarak, dan waktu. Makin mudahnya akses internet masa sekarang turut mendorong berbagai bidang instansi pemerintah maupun lembaga swasta yang memanfaatkannya, tidak terkecuali dalam bidang pendidikan. Organisasi menciptakan sistem informasi baru dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan dengan cepat dapat menerapkannya dalam layanan mereka. Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai integrasi antara orang, data, alat dan prosedur yang bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan (Nugroho, 2010:17).

Teknologi di Indonesia sangatlah canggih. Tidak hanya di perguruan tinggi, tetapi di setiap perusahaan sangatlah dibutuhkan. Seperti contohnya pada bank, teknologi sangatlah dibutuhkan. Karena pada bank yang dinilai adalah bagaimana layanannya terhadap nasabah. Maka dari itu salah satu teknologi yang digunakan pada bank saat ini adalah layanan internet banking. Salah satu bank yang menggunakan layanan internet banking merupakan Bank Sumsel Babel.

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung (Bank Sumsel Babel) didirikan pada tanggal 6 November 1957 dengan nama PT Bank Pembangunan Sumatera Selatan. Bank Sumsel Babel mempunyai dua jenis,

yaitu Bank Sumsel Babel Konvensional dan Bank Sumsel Babel Syariah. Bank Sumsel Babel Syariah masih berada di bawah naungan Bank Sumsel Babel Konvensional. Bank Sumsel Babel mempunyai beberapa layanan yang menggunakan teknologi, salah satunya Layanan Internet Banking.

Internet Banking sering juga dikenal dengan sebutan *Electronic Banking (E-Banking)*, *Cyberbanking*, *Virtual Banking*, *Home Banking*, dan *Online Banking*. Internet banking adalah aktivitas perbankan yang dilakukan dari rumah, kantor, atau tempat-tempat lain dengan memanfaatkan internet. Internet banking memberikan keuntungan kepada nasabah bank, karena nasabah tidak perlu lagi datang dan antri untuk melakukan transaksi perbankan (Sunarto, 2008:11). Fitur transaksi yang dapat dilakukan layanan Internet Banking Bank Sumsel Babel yaitu bisa mengecek informasi saldo rekening, melihat ringkasan transaksi terakhir, histori transaksi, pemindahan ke rekening sendiri / Bank Sumsel Babel lain / Bank lain, pembayaran tagihan, layanan prabayar, mencetak struk PLN. (form wawancara dan sales kit bank sumsel babel). Sama halnya dengan Bank Sumsel Babel Syariah yang mempunyai layanan internet banking yang layanan internet bankingnya untuk sekarang ini masih sama dengan internet banking Bank Sumsel Babel Konvensional. Seluruh fitur yang ada dapat dimanfaatkan oleh nasabah dengan berbagai macam keunggulan yang diberikan. Akan tetapi, jika dilihat dari keseluruhan jumlah nasabah perbankan dengan jumlah nasabah yang menggunakan internet banking, angka penggunaan layanan internet banking masih sangat sedikit. Salah satu contohnya pada Bank Sumsel Babel Syariah cabang pembantu UIN Raden Fatah Palembang. Pada Bank tersebut, yang menggunakan layanan internet banking hanya 278 pengguna dari 14.322 nasabah

(form wawancara). Internet Banking Bank Sumsel Babel Syariah ini belum pernah dilakukan analisis sehingga belum ada saran untuk perkembangan dan perbaikan untuk layanan internet banking itu sendiri. Untuk itu perlu dilakukan penelitian terhadap layanan internet banking ini agar dapat mengetahui mengapa nasabah Bank Sumsel Babel Syariah cabang pembantu UIN Raden Fatah Palembang hanya sedikit yang menggunakan layanan internet banking.

Terdapat banyak model untuk mengukur penerimaan dan penggunaan teknologi seperti TRA (*Theory of Reasoned Action*), TAM (*Technology Acceptance Model*), MM (*Motivational Model*), TPB (*Theory of Planned Behavior*), model gabungan TAM+TPB, model pemanfaatan PC (*model of PC utilization / MPCU*), Teori difusi inovasi (*innovation diffusion theory* atau IDT), teori kognitif sosial (*social cognitive theory* atau SCT), UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Salah satu model penerimaan dan penggunaan teknologi yang sesuai dengan masalah yang ada di Bank Sumsel Babel Syariah cabang pembantu UIN Raden Fatah Palembang adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989, karena TAM mempunyai kelebihan yaitu bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diterapkan yang dikarenakan pemakainya tidak mempunyai minat untuk menggunakannya. TAM juga bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. TAM juga menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan dan perilaku, tujuan atau keperluan, serta penggunaan *actual* dari pengguna suatu sistem informasi. (Istiarni, 2014)

Berdasarkan pembahasan tersebut, maka akan dilakukan penelitian tentang **Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Internet Banking Menggunakan (TAM) *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus : Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang).**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dapat disimpulkan dari permasalahan diatas, yaitu :

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan layanan internet banking menggunakan model TAM (*Technology Acceptance Model*) ?
2. Mengapa nasabah Bank Sumsel Babel Syariah UIN Raden Fatah Palembang hanya sedikit yang menggunakan layanan internet banking ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Responden dalam penelitian ini hanya nasabah personal Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang tahun 2016-2017.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap responden di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang.
3. Penelitian ini menggunakan TAM (*Technology Acceptance Model*).

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan layanan internet banking menggunakan model TAM (*Technology Acceptance Model*).
2. Untuk mengetahui mengapa nasabah Bank Sumsel Babel Syariah UIN Raden Fatah Palembang hanya sedikit yang menggunakan layanan internet banking.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan layanan internet banking pada Bank Sumsel Babel Syariah menggunakan model TAM (*Technology Acceptance Model*).
2. Dapat mengetahui mengapa nasabah Bank Sumsel Babel Syariah UIN Raden Fatah Palembang hanya sedikit yang menggunakan layanan internet banking.