

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi terus mengalami perkembangan dari masa ke masa. Perkembangan teknologi informasi memberikan banyak manfaat bagi segala jenis pekerjaan. Perusahaan harus memperhatikan kemajuan teknologi informasi agar dapat terus bersaing di pasar global, bahkan industri-industri kecilpun kini sudah paham terhadap kemajuan teknologi. Dunia perbankan merupakan salah satu bidang usaha yang banyak memanfaatkan teknologi informasi dalam menjalankan usahanya.

Bisnis perbankan dalam menjalankan kegiatannya dituntut untuk selalu mengikuti dan memanfaatkan teknologi informasi agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal. Dunia perbankan hampir semua produknya serupa, sehingga untuk dapat menarik customer perbankan harus memberikan pelayanan yang lebih mudah, murah, cepat, efisien, dan aman dibandingkan dengan pesaing. Perkembangan teknologi yang cepat memungkinkan pemanfaatan teknologi informasi bukan hanya untuk mengakses informasi melalui media, tetapi juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi.

Pelayanan *e-banking* merupakan salah satu bentuk nyata penggunaan teknologi informasi yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi berbasis teknologi.

E-banking membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan mudah melalui media elektronik (misal: *handphone*, komputer, dan telepon) sehingga nasabah tidak perlu lagi mengantri dan melakukan transaksi di cabang. *E-banking*

atau perbankan elektronik mencakup transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan situs web milik bank yang dilengkapi sistem keamanan.

Terdapat berbagai keuntungan yang dapat diperoleh oleh pihak nasabah maupun pihak perbankan dengan adanya layanan *e-banking* tersebut. Bagi pihak nasabah dengan adanya *e-banking* maka nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun asalkan memiliki sarana yang memadai. Selain itu *e-banking* lebih mudah, murah dan cepat digunakan sehingga nasabah tidak perlu mengantri di bank untuk melakukan transaksi. Sedangkan keuntungan yang dapat diperoleh oleh pihak bank yaitu pihak bank dapat menghemat biaya dan waktu, bisa memberikan pelayanan yang lebih cepat, peningkatan produktivitas, kepuasan pelanggan, dan dapat memperluas jaringan transaksi. Namun selain keuntungan, terdapat pula kekurangan dari penggunaan *e-banking* yaitu risiko seperti pencurian data melalui teknik *skimming* atau melalui modus penipuan dan kemungkinan terburuk yaitu terjadinya pencurian dana yang dilakukan oleh *hacker*.

Gaya hidup modern saat ini, membuat pengguna internet di Indonesia semakin banyak. Dilansir dari inet.detik.com, data pengguna internet di Indonesia berdasarkan laporan terbaru *We Are Social* pada tahun 2020 adalah sebesar 175,4 juta orang. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa presentase pengguna internet di Indonesia yaitu sebesar 64% dari 272,1 juta jiwa penduduk. Pengguna internet terdiri rentangan usia 16 hingga 64 tahun dengan jenis perangkatnya masing-masing, yaitu: *mobile phone* (96%), [smartphone](#)(94%), *non-smartphone mobile phone* (21%), laptop atau komputer (66%), *table* (23%), *konsol game* (16%), hingga *virtual reality device* (5,1%). Pengguna internet di Indonesia saat ini

mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019 yaitu sebesar 17% atau 25 juta pengguna.

Banyaknya pengguna internet di Indonesia akan mendorong pemilik usaha untuk melakukan transaksi secara online. Internet tidak hanya dapat digunakan untuk memperoleh informasi namun juga dapat digunakan untuk menjual produk. Kemajuan teknologi dan banyaknya pengguna internet mampu membantu para pemilik usaha untuk lebih mudah melakukan transaksi dengan pembeli dengan menggunakan *e-banking*.

UMKM adalah suatu bentuk usaha produktif yang biasanya bergerak dalam bidang perdagangan, memiliki karakteristik yang berbeda-beda, dan dimiliki oleh perorangan atau badan usaha. Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) memiliki peranan yang sangat penting bagi pembangunan dan pertumbuhan perekonomian negara. Di Indonesia selain sebagai penunjang pertumbuhan perekonomian dan pembangunan, UMKM juga berperan untuk mengatasi masalah pengangguran. UMKM juga membantu pemerintah dalam menyerap tenaga kerja sehingga dapat mengurangi angka kemiskinan. Menyadari pentingnya peranan UMKM dalam meningkatkan perekonomian, perbankan menyediakan layanan *e-banking* untuk dapat menunjang kegiatan UMKM.

Berdasarkan data perkembangan UMKM Provinsi Bali tahun 2019 jumlah UMKM yang tersebar di 9 Kabupaten/Kota di Bali sebanyak 327.310. Berdasarkan jumlah UMKM tersebut jumlah UMKM di Buleleng berada pada urutan ke-5 dari sembilan kabupaten. Kabupaten Gianyar menempati urutan UMKM terbanyak di Provinsi Bali yaitu sebesar 75.482 UMKM, kemudian disusul oleh kabupaten Bangli (44.068 UMKM), Kabupaten Tabanan (42.701

UMKM), Kabupaten Karangasem (40.468 UMKM, kemudian Kabupaten Buleleng (34.374 UMKM), Denpasar (32.026 UMKM), Jemberana (24.346 UMKM), Badung (19.261 UMKM) dan terakhir Klungkung (14.584 UMKM).

Jumlah UMKM di Kabupaten Buleleng dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah pada tahun 2019 jumlah UMKM di Kabupaten Buleleng yaitu sebanyak 35.538 unit usaha, namun hanya 8.787 unit usaha yang tergolong usaha formal. Berikut rincian data jumlah UMKM di Kabupaten Buleleng.

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah UMKM Berdasarkan Klasifikasi Usaha
Kabupaten Buleleng
Tahun 2016 s/d 2019

No	Klasifikasi Usaha	Data UMKM			
		Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
1	Usaha Mikro	22.977	24.243	25.202	26.048
2	Usaha Kecil	8.174	8.454	9.140	9.294
3	Usaha Menengah	173	193	193	196
TOTAL		31.324	32.890	34.535	35.538

Sumber: Data Diolah (2020)

Tabel 1.2
Data UMKM Berdasarkan Klasifikasi Usaha
Kabupaten Buleleng
Tahun 2019

No	Klasifikasi Usaha	Data UMKM		
		Formal	Non Formal	Jumlah
1	Usaha Mikro	5.114	20.934	26.048
2	Usaha Kecil	3.481	5.813	9.294
3	Usaha Menengah	192	4	196
TOTAL		8.787	26.751	35.538

Sumber: Data Diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa jumlah UMKM non formal jauh lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah UMKM formal. Hal ini

menandakan bahwa UMKM di Kabupaten Buleleng masih banyak yang belum memiliki ijin usaha. Selain itu, pemilik UMKM non formal umumnya berpendidikan rendah, kurang terampil, dan kurang mendapatkan informasi mengenai produk perbankan, sehingga para pemilik usaha banyak yang belum memanfaatkan layanan *e-banking*.

Selain itu, survei yang dilakukan Sharing Vision pada tahun 2017 menunjukkan bahwa penggunaan *e-banking* untuk sektor UMKM hasilnya sebanyak 48% responden menyatakan telah menggunakan *e-banking* dan 52% responden belum menggunakan *e-banking* (Rizky, 2019). Berdasarkan hasil survei tersebut dapat dilihat bahwa UMKM yang menggunakan *e-banking* lebih rendah dibandingkan yang tidak menggunakan *e-banking*. Kondisi tersebut tidak jauh berbeda dengan UMKM di Kabupaten Buleleng, kurangnya pemahaman akan manfaat dan kegunaan *e-banking* dan tingginya risiko yang kemungkinan akan terjadi menyebabkan rendahnya angka pengguna UMKM.

Meskipun dengan berbagai kemudahan dan kelebihan dari layanan perbankan yang telah disediakan, layanan *e-banking* masih belum dimanfaatkan secara maksimal oleh nasabah. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-banking* yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko dan pengetahuan nasabah.

Persepsi kebermanfaatan menekankan pada ukuran kepercayaan seseorang bahwa penggunaan teknologi dapat memberikan manfaat bagi orang tersebut. Adapun manfaat yang diterima oleh nasabah dari penggunaan layanan *e-banking* sebagai berikut, yaitu: dapat melakukan transfer uang non tunai, mengecek saldo dan mutasi rekening, membayar tagihan bulanan, isi ulang pulsa elektrik,

pembayaran *e-commerce*, informasi kartu kredit, melihat informasi kurs dan mengetahui program bank. Sehingga semakin nasabah merasakan manfaat *e-banking*, maka nasabah akan cenderung menggunakannya begitu juga sebaliknya. Selain memiliki berbagai manfaat, *e-banking* juga menyediakan berbagai pilihan saluran yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti: *SMS banking*, *ATM*, *Internet Banking*, *Phone Banking*, dan *Mobile Banking*.

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan suatu ukuran keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi mudah digunakan. Contohnya yaitu nasabah yang baru pertama kali menggunakan *ATM* dapat melakukan transaksi dengan mengikuti petunjuk yang terdapat pada layar *ATM*, tanpa harus mengeluarkan usaha keras dan memiliki pengetahuan yang tinggi. Efek yang timbul saat pengguna merasakan kemudahan menggunakan teknologi tertentu, yaitu munculnya keinginan untuk menggunakan kembali teknologi tersebut. Suatu layanan yang dianggap mudah penggunaannya akan sering digunakan oleh penggunanya. Sebaliknya apabila layanan dianggap rumit dalam penggunaannya, maka akan jarang digunakan oleh penggunanya.

Risiko yang mungkin dihadapi dari penggunaan *e-banking* yaitu bahayanya pencurian data oleh *hacker*, penipuan dan biaya yang besar. Terdapat berbagai bentuk pencurian data yaitu *phishing*, *malware*, *typosite*, dan *keylogger*. Terdapat berbagai bentuk pencurian data yaitu *phishing*, *malware*, *typosite*, dan *keylogger*. *Phishing* yaitu tindakan meminta pengguna untuk mengungkapkan informasi rahasia dengan cara mengirimkan pesan penting palsu, dapat berupa *e-mail* maupun alat komunikasi lainnya. *Malware* adalah pembobolan rekening *internet banking* dengan memanfaatkan *software* untuk menginfeksi *browser* internet

nasabah. *Typosite* adalah membuat halaman web palsu yang alamatnya mirip dengan halaman web *internet banking* suatu bank. *Keylogger* adalah suatu perangkat yang dipasang diantara *keyboard* dan CPU, digunakan untuk merekam semua aktifitas yang diketikkan oleh nasabah pada *keyboard*, biasanya terjadi pada komputer publik (warnet). Pencurian data dilakukan dengan berbagai modus penipuan terhadap nasabah yang menyebabkan *hacker* dengan mudah menguras saldo nasabah. Penggunaan *e-banking* memerlukan biaya yang besar untuk dapat diakses oleh nasabah, seperti: pengguna harus memiliki *smartphone* dan harus memiliki paket internet untuk mengakses layanan *mobilebanking*. Persepsi risiko menggambarkan mengenai ekspektasi pengguna terhadap potensi kerugian yang mungkin terjadi selama melakukan transaksi dengan menggunakan *e-banking*. Seseorang yang ingin menggunakan suatu teknologi tentunya harus mempertimbangkan terlebih dahulu risiko dari penggunaan teknologi tersebut.

Pengetahuan nasabah terdiri dari informasi yang tersimpan di dalam ingatan nasabah. Pengetahuan nasabah mengenai cara penggunaan *e-banking* dan produk-produk *e-banking* juga akan sangat mempengaruhi nasabah dalam hal menggunakan *e-banking*. Oleh karena itu pihak perbankan harus bekerja keras untuk mengedukasi nasabah bagaimana penggunaan *e-banking* dan produk-produk yang ditawarkan oleh bank itu sendiri. Apabila nasabah sudah memiliki pengetahuan mengenai sistem yang ada, maka nasabah akan dengan mudah menggunakannya.

Hal inilah yang memotivasi penulis untuk melakukan penelitian ini, agar memperoleh bukti tambahan mengenai pengaruh-pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, risiko dan pengetahuan nasabah

terhadap penggunaan *e-banking*. Pemilihan variabel-variabel tersebut, dikarenakan peneliti menganggap variabel-variabel tersebutlah yang merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-banking*. UMKM di Kabupaten Buleleng memiliki kriteria yang layak dijadikan objek penelitian. Kriteria ini tidak lepas dari pandangan pemilik UMKM lebih memilih untuk menggunakan cara konvensional daripada menggunakan layanan *E-banking*.

Berdasarkan uraian di atas, maka judul penelitian yang tepat digunakan adalah: **“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Risiko Dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Penggunaan *E-banking* Pada UMKM Di Kabupaten Buleleng”**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan mengenai minat penggunaan *e-banking* pada UMKM Di Kabupaten Buleleng, yaitu sebagai berikut:

1. Tingginya jumlah UMKM non formal yang terdapat pada Kabupaten Buleleng. Hal ini menandakan bahwa UMKM di Kabupaten Buleleng masih banyak yang belum memiliki izin usaha. Selain itu, pemilik UMKM non formal umumnya berpendidikan rendah, kurang terampil, dan kurang mendapatkan informasi mengenai produk perbankan, sehingga para pemilik usaha banyak yang belum memanfaatkan layanan *e-banking*.
2. Masih rendahnya pemahaman yang dimiliki oleh pelaku UMKM mengenai manfaat dan kemudahan bertransaksi menggunakan *e-banking*, hal

tersebut dapat terjadi akibat keterbatasan informasi yang diterima oleh pelaku UMKM.

3. Rendahnya pemahaman nasabah mengenai cara mengurangi risiko dalam menggunakan *e-banking*. Risiko-risiko yang mungkin dihadapi nasabah saat menggunakan *e-banking* tidak hanya terjadi akibat operasional bank dan *cyber crime*, tetapi juga terjadi akibat rendahnya kesadaran nasabah dalam menjaga informasi rahasianya.

1.3 Pembatasan Masalah

Dari penjelasan diatas, maka penulis membuat beberapa batasan untuk mendapatkan hasil penelitian yang fokus dan menghindari penafsiran yang tidak diinginkan atas hasil penelitian pada UMKM di Kabupaten Buleleng. Adapun batasannya yaitu:

1. Menitikberatkan pada faktor persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, risiko dan pengetahuan nasabah.
2. Responden yang dicari sudah mempunyai salah satu bagian dari saluran *e-banking*.
3. Usia responden antara 20 sampai 50 tahun

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-banking* pada UMKM di Kabupaten Buleleng?

2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-banking* pada UMKM di Kabupaten Buleleng?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap penggunaan *e-banking* pada UMKM di Kabupaten Buleleng?
4. Apakah pengetahuan nasabah berpengaruh terhadap penggunaan *e-banking* pada UMKM di Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-banking* pada UMKM di Kabupaten Buleleng.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-banking* pada UMKM di Kabupaten Buleleng.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap penggunaan *e-banking* pada UMKM di Kabupaten Buleleng.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan nasabah terhadap penggunaan *e-banking* pada UMKM di Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna untuk:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, risiko, dan pengetahuan nasabah terhadap penggunaan *e-banking*. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan juga mampu digunakan sebagai wadah pembelajaran terutama bagi para mahasiswa sebagai dasar pembandingan dalam rangka melakukan penelitian lebih lanjut pada bidang kajian ini, serta bagi pihak yang memerlukan referensi yang terkait dengan isi skripsi ini, baik itu sebagai bacaan atau sebagai literatur.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya mata kuliah Sistem Informasi Akuntansi dan mata kuliah Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini bermanfaat untuk kajian ilmiah bagi mahasiswa dan sebagai bahan bacaan di perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha.

c. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dalam memahami penggunaan *e-banking* dan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

d. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan mampu membantu pihak bank dalam mengetahui karakteristik yang mempengaruhi penggunaan *e-banking*, sehingga pihak bank dapat terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya kepada nasabah. Hal ini juga berfungsi untuk mengembangkan strategi bank, meningkatkan kinerja bank dan meningkatkan pangsa pasar.

