

TESIS

**FAKTOR DETERMINAN ADOPSI *E-BANKING* TERHADAP
KINERJA BANK (PERSPEKTIF PENGGUNA *E-BANKING*
DI BANK BNI 46 CABANG PAREPARE)**



BUSRIN RAIHANA MAS'UD A062191037

**PRODI MAGISTER AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI &
BISNIS UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR**

2022

TESIS

Faktor Determinan Adopsi *E-Banking* terhadap Kinerja Bank (Perspektif Pengguna *E-Banking* di Bank BNI 46 Cabang Parepare)

Determinant Factors of E-Banking Adoption (Perspective of E- Banking User of Bank BNI Parepare Branch)

Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister disusun dan diajukan oleh



BUSRIN RAIHANA MAS'UD A062191037

**PRODI MAGISTER AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR**

2022

TESIS

**FAKTOR DETERMINAN ADOPSI *E-BANKING* TERHADAP KINERJA BANK
(PERSPEKTIF PENGGUNA *E-BANKING* DI BANK BNI 46 CABANG PAREPARE)**

*Determinant Factors of E-Banking Adoption (Perspective of E-Banking User of Bank
BNI Parepare Branch)*

Disusun dan diajukan oleh

BUSRIN RAIHANA MASÚD

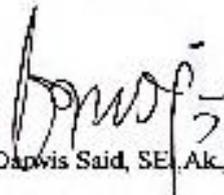
A062191037

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, Juli 2022

Komisi Pemaschat

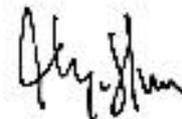
Ketua



Dr. Darwis Said, SE., Ak., M.SA.

NIP 196608221994031009

Anggota



Dr. Syamsuddin, SE., Ak., M.Si., CA.

NIP 196704141994121001

Ketua Program Studi Magister Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Hasanuddin



Dr. Am Incirjawati, SE., Ak., M.Si., CA.

NIP. 196811251994122002

TESIS

**FAKTOR DETERMINAN ADOPSI E-BANKING TERHADAP
KINERJA BANK (PERSPEKTIF PENGGUNA E-BANKING
DI BANK BNI 46 CABANG PAREPARE)**

Disusun dan diajukan oleh

BUSRIN RAIHANA MAS'UD

A062191037

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis

Pada tanggal 13 Juli 2022

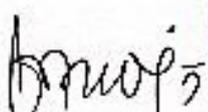
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui

Komisi Penasihat,

Ketua

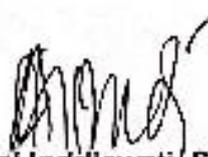
Anggota


Dr. Darwis Said, SE., Ak., M.SA.
NIP.196608221994031009


Dr. Syamsuddin, SE., Ak., M.Si., C.A
NIP.196704141994121001.

Ketua Program Studi
Magister Sains Akuntansi




Dr. Aini Indriawati, SE., Ak., M.Si., C.A
NIP.196811251994122002


Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si
NIP.196402051988101001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Busrin Raihana Mas'ud

NIM : A062191037

Program studi : Magister Akuntansi

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang berjudul

FAKTOR DETERMINAN ADOPSI E-BANKING TERHADAP KINERJA BANK (PERSPEKTIF PENGGUNA E-BANKING DI BANK BNI 46 CABANG PAREPARE)

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan/citulis/diterbitkan sebelumnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur Jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 13 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,


BUSRIN RAIHANA MAS'UD

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah Rabbil ' Alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk -Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Tesis ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Magister pada program studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan motivasi dan bimbingan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan penuh kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih tak terhingga dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, bapak Drs. H. Mas'ud Muhammad, M.Pd dan ibu Dra. Hj Suarni yang senantiasa mendoakan, mencurahkan perhatian, dan memberi kasih sayang yang tidak terhingga kepada penulis selama ini.
2. Rektor Universitas Hasanuddin, bpk. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, Bapak Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, S.E., M.Si., CIPM. Beserta Wakil Dekan atas segala bantuan yang telah penulis terima selama menempuh pendidikan.
3. Ketua Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, ibu Dr. Aini Indrijawati, S.E.,Ak.,M.Si.,CA atas arahan, bimbingan, dan dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
4. Tim pembimbing, bapak Dr. Darwis Said, S.E.,Ak.,M.SA. selaku pembimbing I dan bapak Dr. Syamsuddin, S.E.,Ak.,M.Si.,CA selaku pembimbing II yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk berbagi ilmu dan memberikan arahan dan bimbingan, serta petunjuk dalam penyelesaian tesis ini.
5. Tim penguji, ibu Prof. Dr. Mediaty, S.E.,Ak.,M.Si.,CA., bapak Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si, dan ibu Dr. Aini Indrijawati, S.E.,Ak.,M.Si.,CA. yang memberikan masukan, saran dan arahan positif dalam perbaikan penulisan tesis ini.
6. Seluruh dosen pengajar program studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah berbagi banyak ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan.

7. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan pelayanan administrasi dan akademik kepada penulis selama menempuh pendidikan.
8. Tante juga selaku dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, ibu Prof. Dr. Mediaty, S.E., M.Si, Ak.,CA yang senantiasa mendoakan, memberi semangat dan motivasi kepada penulis selama ini.
9. Bapak Pemimpin PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Parepare, bpk. Aries Muharram, bpk Pemimpin PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pinrang, bpk. H. Imran Thamrin dan seluruh karyawan Bank BNI yang telah memberikan support dan mempermudah penelitian ini.
10. Kepada Anis Anshari Mas'ud, S.Kom.,MM. CWM. Dosen Universitas Sulawesi Barat selaku kakak kandung penulis, Ayu Andira, S.Hum Dan Dhiaulhaq Mas'ud sebagai adik kandung penulis
11. Sahabat dan Kerabat. Nurul Magfira Alkania. Nurhidayat, SH. Muh Yazzer Hamzah. Asham Pratama, atas dukungan yang luar biasa dan ikhlas serta selalu mengasihi, menyayangi, dan memotivasi penulis.
12. Seluruh pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang senantiasa memberikan doa, bantuan, dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung sepanjang proses penyelesaian studi.

Akhirnya, semoga Allah SWT senantiasa membalas dan menerima amalan atas segala kebaikan yang diberikan kepada penulis, aamiin yra. Jazakumullahu Khairan Katsiran.

Makassar, 13 Juli 2022

Penulis

Busrin Raihan Mas'ud

ABSTRAK

BUSRIN RAIHANA MAS'UD. **Faktor Determinan Adopsi E-Banking terhadap Kinerja Bank: Perspektif Pengguna E-Banking di Bank BNI 46 Cabang Parepare** (dibimbing oleh Darwis Said dan Syamsuddin).

Implementasi sektor perbankan diharapkan dapat meningkatkan pengadopsi e-banking sebagai digitalisasi aktivitas perbankan menurut perspektif pengguna, yaitu nasabah dan pegawai di Bank BNI 46. Hal tersebut dapat meningkatkan produktivitas kinerja bank sebagai pemenuhan kebutuhan nasabah, kualitas kerja, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi adopsi e-banking sebagai variabel intervening antara sistem informasi terintegrasi, inovasi teknologi, kemudahan penggunaan, dan sikap terhadap kinerja bank dalam hal perspektif pengguna aplikasi e-banking. Unit analisis adalah industri perbankan. Perusahaan perbankan yang dijadikan objek penelitian adalah Bank BNI 46 Cabang Parepare. Metode pengumpulan data menggunakan survei atau *self administered survey* sebagai metode pengumpulan data primer dengan memberikan kuisioner kepada responden secara purposif. Kuisioner yang didistribusikan sebanyak 220 eksemplar kepada pengguna aktif e-banking, yaitu pegawai dan nasabah tetap Bank BNI 46 Cabang Parepare yang menggunakan aktif aplikasi sistem e-banking (ATM, Mobile Banking, SMS Banking, dan Internet Banking). Sampel sebanyak 152 orang yang terdiri atas nasabah dan pegawai bank melalui media *google form* yang agak sulit dijangkau disebabkan pandemi Covid-19. Data dianalisis menggunakan SEM dari platform PLS 3.0. Kami menemukan, dengan signifikansi 5% terdapat pengaruh yang signifikan sistem informasi terintegrasi, kemudahan penggunaan, dan sikap terhadap adopsi e-banking. Adapun, variabel inovasi teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap adopsi e-banking. Adopsi sistem e-banking sebagai variabel intervening berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perbankan. Penelitian ini didukung oleh teori Technology, Organization Environment (TOE) dan Theory Technology Acceptance Model (TAM) yang secara teoretis dapat memberikan bukti mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi e-banking dari perspektif pengguna, dari segi teknologi, organisasi, dan lingkungan.

Kata kunci: sistem informasi terintegrasi, inovasi teknologi, kemudahan penggunaan, sikap, adopsi e-banking



ABSTRACT

BUSRIN RAIHANA MAS'UD. *Determinant Factors of E-Banking Adoption (Perspective of E-Banking User of Bank BNI Parepare Branch)* (Supervised by **Darwis Said and Syamsuddin**)

The implementation of the banking sector is expected to increase the adoption of e-banking as digitalization of banking activities from the perspective of users, namely customers and employees a Bank BNI 46 so as to increase the productivity of bank performance as meeting customer needs, work quality, and service quality. This study is conducted with the aims of knowing the factors that influence the adoption of e-banking as an intervening variable between integrated information systems, technological innovation, ease of use, and attitudes towards bank performance in terms of the perspective of e-banking application users. The unit of analysis of this research is the banking industry. The banking company used as the object of research is Bank BNI 46 Parepare Branch. The method of data collection was carried out by survey or self-management as the primary data collection method by giving questionnaires to respondents using the purposive sampling technique. The questionnaires distributed were 220 samples to e-banking users, namely employees and permanent customers of Bank BNI 46 Parepare Branch who actively use e-banking system application (ATM, Mobile Banking, SMS Banking, and Internet Banking). The population of 152 samples consisted of customers and bank employee through the google form media which was a bit difficult to reach due to the covid-19 pandemic. Data were analyzed using SEM from the PLS 3.0 platform. The results of the study with a significance of 5% showed a significant effect that integrated information system, ease of use, and attitudes towards e-banking adoption. While the technological innovation variable has no significant effect on the adoption of e-banking. The adoption of the e-banking system as an intervening variable has a positive and significant effect on banking performance. This research is supported by the theory (TOE) technology, Organization, Environment and (TAM) Theory Technology Acceptance Model which theoretically can provide evidence on the factors that influence the adoption of e-banking from the perspective of users in terms of technology, organization, and environment.

Keywords: Integrated information systems; technological innovation; perceived ease of use; attitudes; e-banking adoption



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
12	
1.1 Latar Belakang.....	12
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Kegunaan Penelitian.....	21
1.5 Ruang lingkup penelitian.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep	23
2.2 <i>Technology Organization Environment Theory</i>	23
2.3 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	24
2.4 Sistem Informasi Terintegrasi.....	26
2.5 Inovasi Teknologi	28
2.6 Kemudahan Penggunaan (<i>perceived ease of use</i>).	30
2.7 Sikap.....	32
2.8 Adopsi <i>E-Banking</i>	33
2.9 Kinerja Bank	37
BAB III KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	40
3.1 Kerangka Pemikiran	40
3.2 Hipotesis.....	43
3.2.1 Sistem Informasi Terintegrasi	43

3.2.2 Inovasi Teknologi	43
3.2.3 Kemudahan Penggunaan	44
3.2.4 Sikap	46
3.2.5 Adopsi <i>E-Banking</i>	47
3.2.6 Kerangka Pemikiran	48
3.2.7 Adopsi E-Banking Terhadap Kinerja Bank.....	48
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	51
4.1 Rancangan Penelitian	51
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	51
4.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	52
4.4 Jenis dan Sumber Data	52
4.5 Metode Pengumpulan Data	52
4.6 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	53
4.7 Instrumen Penelitian	56
4.8 Teknik Analisis Data	57
4.9 Analisis data Infrensial	57
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
5.1 Deskripsi Data	63
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian	65
5.3 Deskripsi Hasil Penelitian	66
BAB VI PEMBAHASAN	92
6.1 Pengaruh Sistem Informasi Terintegrasi terhadap Kinerja bank melalui Adopsi <i>e-banking</i>	92
6.2 Pengaruh Inovasi Teknologi terhadap Kinerja Bank melalui Adopsi <i>e-banking</i>	95
6.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (<i>perceived ease of use</i>) terhadap Kinerja bank melalui Adopsi <i>e-banking</i>	97
6.4 Pengaruh Sifat terhadap Kinerja Bank melalui <i>Adopsi e-banking</i>	99
6.5 Pengaruh Adopsi <i>e-banking</i> terhadap Kinerja Bank	101
6.6 Pengaruh Sistem Informasi terhadap Kinerja Bank	103
6.7 Pengaruh Inovasi Teknologi terhadap Kinerja Bank	105
BAB VII PENUTUP	107
7.1 Kesimpulan	107
7.2 Saran	109
7.3 Keterbatasan Penelitian	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN.....	112

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank memainkan peran yang sangat penting di pasar keuangan karena mereka adalah pemasok terbesar kredit dan menarik sebagian besar tabungan dari penduduk. Perbankan diperlukan untuk perkembangan ekonomi semua negara di dunia karena sistem perbankan yang maju memegang kunci tersebut sekaligus berfungsi sebagai barometer kesehatan ekonomi suatu negara. Industri perbankan adalah salah satu industri paling sukses dan kuat di negara kita. Struktur perbankan dipengaruhi oleh lingkungan ekonomi yang berubah. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada perkembangan perusahaan, dalam hal ini terintegrasi sangat berperan penting sebagai penunjang kegiatan suatu perusahaan. Seseorang belum dikatakan belajar terintegrasi jika belum mempelajari sistem terintegrasi. Karena terintegrasi pada dasarnya merupakan sistem pengolahan informasi yang menghasilkan keluaran berupa informasi terintegrasi, sejak data direkam melalui beberapa pembagian kekuasaan dalam suatu organisasi perusahaan.

Perbankan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu perekonomian negara. Secara sederhana, bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki dua fungsi utama yaitu mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman. Menurut pasal enam (6) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, telah dideskripsikan lebih rinci mengenai bentuk-bentuk usaha/peranan bank, yang diantaranya bank dapat berperan sebagai penghimpun dana dari masyarakat dalam berbagai bentuk saving account, memberikan kredit, menerbitkan surat pengakuan utang,

jual beli dalam marketable securities, pemindahan uang, penempatan, peminjaman, dan meminjamkan dana kepada bank lain, menerima pembayaran dari surat berharga, menyediakan tempat penyimpanan barang dan surat berharga (safe deposit box), melakukan kegiatan penitipan, melakukan penempatan dana antar nasabah, membeli melalui pelelangan atas agunan debitur yang default, melakukan kegiatan anjak piutang, kartu kredit, wali amanat serta melakukan kegiatan pembiayaan berdasar sistem bagi hasil. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bank dalam memberikan usaha terutama dalam bentuk simpanan yang merupakan sumber dana bank. Demikian juga dengan sisi penyaluran dananya hendaknya bank tidak semata dalam memperoleh keuntungan sebesar-besarnya bagi pemilik bank, tetapi juga kegiatannya itu harus puladialihkan pada taraf hidup masyarakat banyak.

Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan Bankkomersial tertua dalam sejarah Republik Indonesia. Bank BNI didirikan pada tanggal 5 juli 1946 dan menjadi bank sirkulasi atau bank sentral yang bertanggung jawab menerbitkan dan mengelola mata uang Republik Indonesia. Saat ini BNI mempunyai 914 kantor cabang di Indonesia salah satunya pada cabang kota Parepare yang memiliki 9 kantor cabang unit. Pada tahun 2013 BNI memposisikan pelayanannya dalam tingkat yang lebih tinggi. BNI juga meluncurkan aplikasi system e-banking yang memudahkan kita untuk bertransaksi tanpa harus ke ATM dapat melakukan transaksi secara langsung secara online melalui jaringan internet, jika kita ingin mentransfer ke sesama bank ataupun ke bank lain, dan juga jika kita mau melakukan pembayaran pajak, BPJS, telpon, listrik dan beberapa fitur lainnya, semua bisa dilakukan melalui aplikasi e-banking. Oleh karena itu, Bank BNI menyadari bahwa masyarakat yang menghendaki layanan tidak terbatas dan memiliki fasilitas nyaman, adil dan modern dan tak ketinggalan bank BNI termasuk cabang Parepare memiliki

layanan aplikasi e-banking yang memprioritaskan kualitas produk dengan memberikan pelayanan dan fasilitas-fasilitas unggulan yang tidak dimiliki oleh pesaing yang tentunya akan berakibat pada kepuasan yang diperoleh nasabah. Peran e-banking sangat berharga. Tanpa e-banking tidak ada bank yang bisa kerja (Agwu 2018). Dalam studi ini akan dianalisis, berapa banyak pengadopsian aplikasi *e-banking* yang digunakan pada bank BNI 46 cabang parepare, persepsi pegawai bank dan nasabah terkait penerimaan inovasi teknologi dan sistem informasi yang terintegrasi dalam layanan e-banking. Secara khusus, sektor perbankan dan lebih khusus lagi, perbankan ritel selama dua dekade terakhir telah menyaksikan perubahan yang luar biasa secara global, untuk bertemu kecanggihan yang tumbuh yang diciptakan oleh kemajuan teknologi besar-besaran dan perubahan yang terjadi permintaan pelanggan. Dipercepat dengan munculnya internet dan adopsi yang cepat dan penetrasi, berbagai saluran penyampaian teknologi informasi inovatif untuk perbankan sektor telah dibuat (Mak 2014).

Akibatnya, persaingan telah didefinisikan ulang dengan penggunaan elektronik ini secara efektif saluran dan sistem pembayaran, termasuk Phone / Mobile banking, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Transfer Dana Elektronik dan Perbankan Internet (Chedrawi, Harb, and Saleh 2019). Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution (AAOIFI) mengatakan bahwa praktik Corporate Governance pada aktifitas perbankan yang baik akan memenangkan kepercayaan publik dan dengan demikian akan meningkatkan kepercayaan para pemegang saham, investor dan pihak lain yang berhubungan dengan mereka baik secara langsung ataupun tidak langsung (Liao and Landry 2000). Praktik pengungkapan akuntabilitas pada perbankan bersifat wajib dan sukarela (Ghazali, 2008). Pengungkapan wajib merupakan hal yang harus diungkapkan karena adanya aturan perundang-undangan yang mengatur. Di Indonesia praktik pengungkapan perbankan diatur dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.03/2015 Tentang Transparansi

Dan Publikasi Laporan tahunan perbankan syariah di Indonesia. Pengungkapan dalam laporan tahunan diwajibkan paling tidak mengungkapkan: (a) informasi keuangan; b. Laporan keuangan; c. Informasi kinerja keuangan; d. pengungkapan permodalan dan praktik manajemen resiko yang diterapkan bank; e. pengungkapan lain sebagaimana diatur dalam standar akuntansi keuangan; dan f. informasi lain yang ditentukan oleh otoritas jasa keuangan. Dari beberapa item pengungkapan yang wajib diungkapkan oleh perbankan, regulator belum sepenuhnya mengembangkan pelaporan pengungkapan yang sesuai dengan keunikan Bank BNI 46 dan masih cenderung menggunakan instrument pengungkapan mengikuti perbankan konvensional (otoritas jasa keuangan 2015).

Keuangan digital yang difasilitasi oleh perbankan elektronik sangat penting untuk mewujudkan tujuan pembangunan negara berkembang. Keberhasilan inovasi layanan di bidang perbankan elektronik sangat bergantung pada besar sejauh mana persepsi dan pola konsumsi dari pengguna yang dituju. layanan tersebut. strategi integrasi dari inovasi teknologi terkini dalam sektor perbankan, yang tampaknya penting bagi perbankan pembangunan dan keberlangsungan sektor di tingkat nasional Keberhasilan inovasi e-banking di bidang perbankan sangat bergantung pada persepsi dan pola konsumsi pengguna layanan yang dituju, Dengan masuknya teknologi, bank tidak boleh mengabaikan pentingnya karyawan karena perbankan manual dan elektronik saling melengkapi satu sama lain. Berbagai demografis variabel seperti usia, jenis kelamin, status perkawinan, kualifikasi pendidikan dan penunjukan diperiksa untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang karyawan dan persepsi mereka tentang parameter e-banking ini (Khan, Lalitha, and Omonaiye 2017).

Pengaruh e-banking sebagai variabel intervening antara system informasi terintegrasi, inovasi teknologi, kemudahan pengguna dan sikap

terhadap kinerja bank dalam hal perspektif pengguna aplikasi e-banking didukung oleh teori *Technology Organization Environment Theory* (TOE) oleh (Tornatzky and Fleischer, 1990) yang merupakan dampak dari perubahan teknologi, lingkungan dan organisasi untuk mengontrol kinerja perbankan yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan aktifitas organisasi tersebut (Lee, Lee, and Lee 2007). Pengaruh adopsi e-banking sebagai variabel intervening terhadap kinerja bank juga didukung oleh *Technology Acceptance Model*. *Technology acceptance model* diperkenalkan oleh (Davis, 1986) yang menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (acceptance) pengguna terhadap suatu sistem informasi. *Technology acceptance model* menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. *Technology acceptance model* menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna/user suatu sistem informasi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Angin et al. (2016) dalam penelitiannya tentang pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap attitude toward using e-faktur, menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap sikap toward using e-faktur. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Yoshida 2016) dalam penelitiannya tentang *perceived usefulness* mengungkapkan bahwa kemudahan pengguna (*Perceived Ease of Use*) memengaruhi dalam meningkatkan efektivitas perbankan, karena kemudahan dalam pelayanan khususnya transaksi antara nasabah dan pegawai bank menjadi lebih efektif dan efisien.

Kinerja perbankan tidak cukup dengan mengukur kinerja dari segi keuangan saja tapi perlu diimbangi dengan pengukuran non keuangan,

untuk mempermudah dalam mencapai target yang diinginkan banyak perbankan yang berlomba-lomba memanfaatkan kecanggihan teknologi dengan beralih menggunakan adopsi e-banking. Alasan adalah tentang percaya bahwa lebih mudah menggunakan sistem keuangan konvensional dengan kertas dan arsip tangan, dan sepenuhnya nyaman bagi karyawan. Secara lebih eksplisit, adalah bahwa ada persyaratan yang jelas untuk sikap dan persepsi positif dari karyawan bank BNI 46 terhadap kemajuan perbankan jika ingin diterapkannya sistem kerangka e-banking yang efektif. Alasan lainnya adalah karena memanfaatkan file teknologi e-banking cukup baru untuk karyawan, sebagai karyawan tidak punya penuh keterampilan atau kesadaran sistem. Mereka belum diketahui bahwa memanfaatkan sistem tertentu itu tanpa usaha, dan mayoritas dari mereka tidak punya pengalaman yang memadai untuk memanfaatkan adopsi sistem e-banking teknologi. Mereka membutuhkan lebih banyak informasi tentang teknologi sistem e-banking. Terungkap bahwa karyawan bank BNI 46 dapat mengadopsi dan mengaktualisasikan sistem e-banking meskipun terus menggunakan prosedur manual tradisional, hanya jika mereka yakin bahwa sistem baru tersebut mudah digunakan dan membantu mereka mencapai pekerjaan mereka. tugas dengan layak (Rumondor 2013). Kontribusi penelitian ini secara teoritis, pertama, memberikan bukti empiris mengenai persepsi pegawai dalam mengaktualisasikan sistem E-banking terkhusus di bank BNI 46. Hal ini menunjukkan persepsi menanggung berbagai adopsi e-banking. Selain itu, presentasi TI ke dalam bisnis keuangan telah memengaruhi penyampaian layanan dalam industri jasa. Penelitian ini berupaya menjelaskan pemanfaatan sistem e-banking pada penyampaian layanan akan memberikan implikasi yang cukup besar bagi komunitas konsumen, bank, badan administratif, dan dunia usaha pada umumnya di perbankan Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi e-banking dan penerimaan teknologi, yaitu

Technology Acceptance Model (TAM) sebagai model dasar yang meliputi variabel independen sistem informasi terintegrasi, inovasi teknologi, dan penerimaan pengguna (*user acceptance*) oleh (Davis, 1986). Penelitian ini juga mengacu pada *Technology Organization Environment Theory* (TOE). Teori TOE yang diperkenalkan oleh (Tornatzky dan Fleischer, 1990), merupakan teori yang sering digunakan untuk memperkenalkan teknologi baru dalam menganalisis faktor-faktor pada faktor teknologi, organisasi dan lingkungan salah satunya adopsi e-banking pada perbankan. Faktor teknologi mencakup sistem informasi terintegrasi yang merupakan sistem informasi yang melibatkan berbagai unit fungsi atau keterkaitan antar sub sistem baik dalam maupun luar perusahaan. Penggunaan sistem informasi memainkan peran penting dalam mendukung proses penggunaan e-banking. Faktor lingkungan mencakup penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap perubahan dan inovasi terhadap teknologi. Penerimaan pengguna bagi pegawai perbankan dipengaruhi oleh perubahan pasar, teknologi dan perekonomian. Perubahan tersebut bersifat sistematis terhadap semua perbankan, berarti harus ada respon untuk menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi sebagai dukungan eksternal lainnya yang mempengaruhi adopsi *e-banking*. Menurut (Aristanto 2020) bahwa kendala yang dihadapi perbankan dalam memasuki dan menembus pasar adalah informasi, inovasi dan penerimaan teknologi pegawai perbankan. Pelayanan yang dikembangkan pada umumnya berbasis teknologi sederhana dengan lebih mengutamakan kemudahan, dukungan strategi perbankan berupa penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap lingkungan perbankan, inovasi teknologi dengan sistem informasi terintegrasi, akan meningkatkan kinerja perbankan. Perbankan direncanakan secara strategis yang dibantu dengan mengadopsi *e-banking* dengan tujuan untuk mempertahankan kompetitif mereka.

Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini mengacu pada *Technology Organization Environment Theory* (TOE) dan *Technology*

Acceptance Model (TAM) yang digunakan untuk mendukung teori TOE. Selain mengacu pada teori TOE dan TAM, penelitian ini merupakan replikasi yang dilakukan oleh (Emelia Ayensu Obeng-Osei, 2019) dan (Magboul and Abbad 2018). Penelitian (Magboul and Abbad 2018) mengacu pada teori TOE, menggunakan beberapa variabel seperti *technology acceptance*, inovasi teknologi, *adoption*, bank performance dan adopsi *e-banking*. Metode penelitian yaitu kualitatif dan kuantitatif pada karyawan enam bank di Khartoum, Sudan. Studi ini didasarkan pada teori dan model teknologi yang berbeda. Hasil penelitian menunjukkan yang menguji pengaruh adopsi perbankan elektronik terhadap kinerja bank swasta. Hasilnya konsisten dengan literatur sebelumnya. Mempertimbangkan anteseden, dukungan manajemen puncak, manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan penerimaan teknologi pengguna secara statistik signifikan dan memiliki pengaruh positif terhadap adopsi *e-banking*, sementara pelatihan dan kepercayaan pengguna tidak signifikan terhadap tingkat adopsi *e-banking*. Penelitian yang dilakukan (Emelia Ayensu Obeng-Osei, 2019) juga mengacu pada teori TOE dan TAM yang menurut pendekatan ini, keputusan perusahaan untuk memperkenalkan teknologi baru adalah dipengaruhi oleh faktor teknologi, organisasi dan lingkungan. Penerapan *e-banking* pada kinerja Ecobank Ghana Limited. Objektif adalah untuk mengidentifikasi layanan *e-banking* yang disediakan oleh Ecobank Ghana Limited, Studi tersebut menemukan bahwa bank telah menerapkan berbagai *e-banking*. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa meskipun penerapan *e-banking* memiliki beberapa manfaat inovasi teknologi, kontribusinya terhadap kinerja bank dan kualitas karyawan perbankan di industry sangat signifikan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian (Magboul and Abbad 2018) yaitu terletak pada variabel, objek dan alat analisis yang digunakan. Penelitian ini menggunakan variabel adopsi *e-banking* sebagai variabel *intervening*, sedangkan pada penelitian (Magboul and Abbad 2018)

menggunakan variabel penggunaan e-banking sebagai variabel independen, juga pada metodologi penelitian. Objek penelitian ini fokus pada pegawai dan nasabah di Bank BNI 46 Cabang Parepare sedangkan objek (Magboul and Abbad 2018) berfokus pada perbankan swasta di Sudan. Selain perbedaan-perbedaan dari penelitian sebelumnya keunikan penelitian ini yaitu masih sedikit penelitian khususnya di Indonesia yang meneliti sistem informasi terintegrasi dan adopsi e-banking khususnya pada perusahaan perbankan yang ada di Indonesia, padahal dampak semakin canggihnya teknologi sangat berdampak pada perbankan karena penyelenggaraan e-banking merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja (Agwu 2018). *E-banking* yang mampu meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah akan memperoleh kepercayaan dari nasabah. Selain itu, ada juga masalah gangguan dalam bertransaksi, seperti terjadinya keterlambatan penerimaan informasi kepada nasabah apabila selesai melakukan transaksi. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank BNI'46 cabang Parepare juga dianggap belum maksimal. apabila nasabah ingin mendapatkan informasi maka karyawan kurang melayani dan memahami teknologi dan lain sebagainya. E-Banking menghadirkan peluang dan tantangan bagi berbagai pemangku kepentingan. Berdasarkan studi yang dilakukan (Miryala, 2015) e-banking menyebabkan hubungan yang buruk antara nasabah bank dan bank pejabat, karena sebagian besar layanan perbankan elektronik tidak mengizinkan interaksi tatap muka dengan pelanggan. Bank BNI 46 cabang parepare menyadari bahwa masyarakat yang menghendaki layanan tidak terbatas dan memiliki fasilitas nyaman, adil dan modern dan tak ketinggalan memiliki layanan aplikasi e-banking yang memprioritaskan kualitas produk dengan memberikan pelayanan dan

fasilitas-fasilitas unggulan yang tidak dimiliki oleh pesaing yang tentunya akan berakibat pada kepuasan yang diperoleh nasabah yang telah menggunakan aplikasi e-banking dalam melakukan transaksi perbankan. Bank tersebut selalu berusaha untuk memudahkan pelayanan pegawai maupun nasabahnya terutama dalam hal transaksi. Selain itu adanya perbedaan (*Research Gap*) pada penelitian terdahulu terkait objek dan variabel adopsi e-banking, oleh karena itu peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai **Faktor Determinan Adopsi E-Banking terhadap Kinerja Bank (Perspektif Pengguna aplikasi E-Banking di Bank BNI 46 Cabang Parepare).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem informasi terintegrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi *e-banking*?
2. Apakah inovasi teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi *e-banking*?
3. Apakah kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi *e-banking*?
4. Apakah Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi *e-banking*?
5. Apakah sistem informasi terintegrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perbankan?
6. Apakah inovasi teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perbankan?
7. Apakah adopsi *e-banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja Perbankan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dengan adanya penelitian ini secara umum adalah:

1. Untuk mengetahui sistem informasi terintegrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi *e-banking*?
2. Untuk mengetahui inovasi teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi *e-banking*?
3. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi *e-banking*?
4. Untuk mengetahui Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi *e-banking*?
5. Untuk mengetahui Sistem Informasi Terintegrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perbankan?
6. Untuk mengetahui Inovasi Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perbankan?
7. Untuk mengetahui adopsi *e-banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja perbankan?

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dengan adanya penelitian ini diharapkan berguna dari aspek teoritis maupun dari aspek praktisi.

1.4.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini relevan dengan praktik, akademisi dan pembuatan kebijakan. Sebagian besar, penelitian ini penting untuk dipraktikkan karena berupaya melengkapi manajer

dengan informasi lengkap tentang bagaimana e-banking memengaruhi kinerja bank.

1.4.2 Aspek Teoritis

Penelitian ini akan dijadikan sebagai tambahan pada stok pengetahuan tentang masalah e-banking. Oleh karena itu, ini akan menjadi bahan referensi untuk studi kedepannya yang berusaha untuk melanjutkan investigasi e-banking di sektor perbankan di Bank BNI. Penelitian ini juga penting untuk dipraktikkan karena berupaya melengkapi manajer dan pemegang saham Bank BNI cabang Kota Parepare dengan informasi lengkap tentang bagaimana e-banking memengaruhi kinerja bank. Ini akan menawarkan beberapa tingkat bantuan dalam penentuan strategi dan manajerial yang sesuai tindakan yang diperlukan untuk memastikan pengoperasian e-banking yang efektif di industri perbankan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berusaha untuk memastikan dampak penerapan e-banking terhadap kinerja Bank. Fokusnya adalah pada Bank BNI Cabang Kota Parepare, berdasarkan pada tujuan maka penelitian ini akan dibatasi dalam ruang lingkup kaidah penelitian yang diterima umum.

Adapun batasan atau ruang lingkup objek penelitian ini yaitu ditujukan pada pegawai Bank BNI cabang Kota Parepare. Peneliti juga mengakui ketidaktersediaan dan tidak dapat diaksesnya data menimbulkan tantangan yang dapat mempengaruhi temuan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teori dan Konsep

Landasan teoritis deskriptif dari hasil suatu studi kepustakaan yang berhubungan (relevan) serta mendukung pokok permasalahan yang hendak diteliti sehingga landasan teoritis diharapkan mampu menjadi landasan atau acuan maupun pedoman dalam penyelesaian masalah-masalah yang timbul dalam penelitian ini.

2.2 *Technology Organization Environment Theory (TOE)*

Secara empiris *Technology Organization Environment Theory (TOE)* telah banyak digunakan dan diuji di banyak penelitian di bidang teknologi informasi (Mangula *et al.*, 2014). Teori TOE pertama kali diperkenalkan oleh Tornatzky dan Fleischer pada tahun 1990. Menurut Widiana (2015:12) mengemukakan bahwa sistem informasi terintegrasi merupakan dasar untuk mendapatkan informasi-informasi yang tepat dan cepat. Tepat artinya data benar-benar berguna dan dapat dipercaya kebenarannya. Sedangkan cepat berarti informasi terintegrasi dapat membuat perusahaan mampu beroperasi secara efektif dan efisien karena kegiatan terintegrasi pada perusahaan atau organisasi menjadi lebih cepat dan mudah, serta menghasilkan informasi yang bermanfaat dalam proses pengambilan keputusan.

Sistem informasi terintegrasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan dan berkerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan (Susanto, 2013:72). TOE mengidentifikasi tiga konteks yang memengaruhi pengadopsian dan

penggunaan yaitu konteks teknologi, teknologi bergantung dari teknologi luar maupun dari dalam perusahaan seperti sistem informasi integrasi dari segi teknologi memiliki dukungan empiris di berbagai domain sistem informasi, seperti pertukaran data elektronik maupun sistem database (Popa, Soto-Acosta, and Perez-Gonzalez 2018), compability (baik teknis dan organisasi), complexity, triability (uji coba/eksperimen), dan observation (visibilitas/imajinasi). Konteks organisasi mencakup ruang lingkup bisnis perusahaan, dukungan manajemen puncak, budaya organisasi, deferensiasi, kualitas sumber daya manusia, dan ukuran perusahaan. Konteks lingkungan berhubungan dengan inovasi teknologi, customer, fleksibilitas terhadap perubahan dan dorongan pemerintah (Awa, Ojiabo, and Emecheta 2015). Kerangka kerja TOE muncul sebagai bagian utama dari kerangka kerja teoretis untuk menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi seperti e-banking di tingkat analisis pada perbankan.

Berbagai penelitian empiris yang menggunakan teori TOE menggunakan faktor yang sedikit berbeda dalam konteks teknologi, organisasi dan lingkungan namun pada intinya para peneliti sependapat dengan (Tornatzky & Fleischer, 1990) bahwa ketiga konteks TOE memengaruhi adopsi maupun penggunaan teknologi. Namun para peneliti kemudian berasumsi bahwa untuk setiap teknologi yang sedang diteliti didalamnya terdapat serangkaian faktor atau tindakan yang unik, misalnya dalam penelitian (MacGregor, 2011) yang berpendapat bahwa salah satu faktor terkait dalam konteks teknologi yang memengaruhi adopsi e-banking adalah kesiapan teknologi dan sistem informasi integrasi, demikian pula para peneliti empiris lain yang berpendapat bahwa ukuran perusahaan dan sumber daya keuangan adalah faktor-faktor yang harus dipelajari untuk memahami bagaimana konteks organisasi memengaruhi adopsi maupun penggunaan e-banking begitu pula dalam konteks lingkungan seperti inovasi. Berbagai jenis inovasi memiliki berbagai faktor yang memengaruhi adopsi mereka. Begitu pula

dengan faktor fleksibilitas terhadap perubahan, konteks dan industri yang berbeda akan memiliki faktor yang berbeda pula (Debnath 2020). Penting bagi perbankan untuk memahami dan dapat mengidentifikasi nilai atau dampak yang dihasilkan dari upaya pemanfaatan e-banking bagi perkembangan industri perbankan.

2.2. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang memengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. *Technology Acceptance Model* merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action*, yang lebih dahulu dikembangkan oleh (Fishbein dan Ajzen, 1980). *Technology Acceptance Model* bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (acceptance) pengguna terhadap suatu sistem informasi. *Technology Acceptance Model* menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. *Technology Acceptance Model* menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna/user suatu sistem informasi.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, model ini membantu untuk mengetahui bagaimana inovasi teknologi, penerimaan pengguna (user acceptance) dan sikap, memengaruhi dalam penggunaan e-banking. Reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi akan memengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat memengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi.

Technology Acceptance Model bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (acceptance) pengguna terhadap suatu sistem informasi. Technology Acceptance Model menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. Technology Acceptance Model menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna/user suatu sistem informasi.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, model ini membantu untuk mengetahui bagaimana perceived ease of use dan perceived usefulness, memengaruhi dalam adopsi e-banking. Reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi akan memengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat memengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi. E-Banking tidak terlepas dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Seseorang tidak akan sukses dalam penggunaan e-banking sebagai metode pembaharuan teknologi, ketika tidak memahami teknologi, karena dalam e-banking terdapat proses otomatisasi dalam melakukan transaksi perbankan, yang dapat dilakukan dengan bantuan teknologi.

2.3 Sistem Informasi Terintegrasi

Seiring dengan bertambah luasnya aktivitas perusahaan, pihak manajemen dituntut untuk bisa bekerja secara lebih efektif dan efisien dalam menjalankan aktifitas perusahaan tersebut, dengan adanya sistem

informasi integrasi suatu perusahaan akan mampu bekerja lebih efektif dan efisien, Penerapan sistem informasi integrasi yang konvensional cenderung dapat membuat risiko terjadinya kekeliruan dan kesalahan pencatatan atau perhitungan sehingga membuat kemungkinan perusahaan dapat mengalami kerugian

Sistem informasi integrasi merupakan tingkat hubungan konektivitas antara sistem informasi back-office dan database perusahaan yang diintegrasikan secara eksternal dengan sistem dan database mitra usaha/klien bisnis (H. Zaied 2012). Sistem informasi terintegrasi bertujuan untuk membantu meningkatkan kinerja perusahaan, mengurangi biaya operasional, menghemat waktu serta meningkatkan layanan pelanggan. Sistem informasi terintegrasi sangat penting dalam penggunaan *e-banking* karena dalam penggunaan *e-banking* memerlukan aliran data yang efisien di sepanjang rantai nilai, dan harus secara otomatis mengkomunikasikan perubahan setiap transaksi yang dilakukan agar selalu sinkron dengan data yang dimiliki perusahaan dengan system.

Sistem informasi integrasi menunjukkan adanya proses ketergantungan antara berbagai perusahaan yang terkait didalam sebuah sistem bisnis. Semakin banyak perusahaan yang terlibat dalam rantai tersebut akan semakin kompleks strategi pengelolaan yang perlu dibangun. Dalam sebuah perusahaan ada tiga aliran entiti yang harus dikelola secara baik yaitu aliran produk dan jasa (the Flow of Products and Services), aliran uang (the Flow of Money) dan aliran dokumen (the Flow of Documents), ketiga entiti fisik tersebut pada dasarnya adalah melakukan manajemen terhadap data dan informasi yang melekat pada masing-masing entiti tersebut, karena ketiga aliran entiti tersebut berasal dari posisi hulu ke hilir dari supply chain tersebut yang mungkin keduanya berada diluar dari perusahaan terkait, maka manajemen terhadap data dan informasi harus saling kait-mengait dan terintegrasi dengan baik

dengan kata lain bahwa berbagai perusahaan yang berada dalam rangkaian proses tersebut harus saling berkolaborasi dalam menghubungkan sistem informasi yang dimiliki masing-masing perusahaan sehingga terciptalah sistem informasi perbankan yang terpadu dan terintegrasi dengan baik (Sutabri 2012).

Sistem informasi terintegrasi disini terdiri dari berbagai komponen data, aplikasi, dan teknologi yang saling kait-mengait untuk mendukung kebutuhan informasi dari perusahaan. Ada dua tugas utama dari sistem informasi terpadu tersebut, yaitu masing-masing mengumpulkan, menciptakan, dan mengolah data mentah yang berasal dari transaksi atau aktivitas bisnis sehingga menjadi informasi dan pengetahuan yang berguna bagi para stakeholder (mereka yang berkepentingan) dan menyimpan serta menyebarkan data, informasi dan pengetahuan tersebut kepada siapa saja yang membutuhkan terutama manajemen dan staff internal perusahaan, mitra bisnis, nasabah dan stakeholder yang berada diluar perusahaan.

Berbagai komponen yang terdapat dalam sebuah sistem informasi yang paling memegang peranan penting adalah perangkat lunak (software) aplikasi. Berbagai aplikasi dengan fungsional dan fitur yang beragam telah banyak ditawarkan dipasaran dan terbukti telah mampu mendongkrak kinerja perusahaan. Membangun sebuah arsitektur sistem informasi terintegrasi yang baik dapat dimulai dari melihat siapa saja yang membutuhkan teknologi tersebut. Ada empat stakeholder yang paling membutuhkan yaitu konsumen atau pelanggan karena sesungguhnya karena merekalah sebuah bisnis ada, sehingga mereka pasti membutuhkan berbagai jenis informasi terkait dengan produk atau jasa yang mereka beli. Kedua yaitu manajemen, karena manajemen merupakan penggerak utama dari pengelolaan sebuah perusahaan dimana mereka membutuhkan suatu sistem informasi yang dapat diandalkan untuk membantu dalam memutuskan kebijakan-kebijakan

maupun mengambil keputusan-keputusan strategis maupun taktis yang berkualitas. Ketiga yaitu staf, karena pada level operasional mereka yang sehari-hari berhadapan dengan aktivitas penciptaan produk maupun jasa yang tentu saja membutuhkan banyak informasi sebagai sumber daya utama, dan yang keempat adalah rekan/mitra bisnis yang menjadi sumber daya lain yang dibutuhkan perusahaan untuk beroperasi menghasilkan beragam produk dan jasa. Masing-masing stakeholder di atas berhadapan secara langsung (front office) dengan satu atau lebih sub sistem aplikasi yang mereka butuhkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dibelakang sub sistem aplikasi terdapat berbagai jenis aplikasi lain yang mendukung (back office) sistem front office tersebut agar terjadi keterpaduan antara data, proses dan teknologi yang saling kait-mengait (Sutabri 2012).

2.4 Inovasi Teknologi

Inovasi menurut (Wilbert, 2007) adalah tindakan atau proses, memperkenalkan sesuatu hal baru seperti metode, cara, atau alat baru, dengan melakukan perubahan cara dalam pelaksanaannya. Aplikasi inovasi dalam organisasi memberi perubahan setiap tahapan waktu dengan melakukan tindakan yang lebih baik dan berbeda dari sebelumnya. Inovasi dapat dilakukan dengan merubah pola pikir, mereview prospek tujuannya, dengan menghimpun informasi yang akurat yang bersumber dari beberapa pakar dalam bidangnya. Jadi inovasi adalah perubahan yang lebih baik dalam ide, sikap dan tindakan. Proses ini akan memperkuat kinerja perbankan tetapi harus didukung oleh pemanfaatan teknologi, inovasi, modal, dan memperkuat bargaining power terhadap supplier dan pelanggan.

Perumusan strategi bisnis sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan sikap fleksibilitas manajer dan pegawainya untuk mencerminkan kekuatan perusahaan dalam menguasai pasar. E-Banking menghadirkan peluang dan tantangan bagi berbagai pemangku kepentingan. E-banking

menyebabkan hubungan yang buruk antara nasabah bank dan bank pejabat, karena sebagian besar layanan perbankan elektronik tidak mengizinkan interaksi tatap muka dengan pelanggan. Namun sejumlah layanan ini memberikan jalan untuk umpan balik dari pelanggan melalui panggilan telepon atau pesan teks. (Orji et al. 2018) lebih jauh mengemukakan beberapa e-banking produk melibatkan transaksi atau proses kompleks yang harus dilalui pelanggan. Itu Oleh karena itu pelanggan cenderung menghindari dari perlindungan produk yang tampak rumit. Sejumlah produk / layanan e-banking melibatkan penggunaan internet. Proses inovasi akan menciptakan fenomena jejaring (internetworking) sebagai langkah menentukan tantangan utama bagi bank yang menerapkan *e-banking* (Mansfield 1988). Untuk Penerapan e-banking yang efisien, penting untuk mengembangkan Pengelolaan teknologi.

Perumusan strategi bisnis dalam industri perbankan sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan sikap fleksibilitas manajer dan pengelolanya untuk mencerminkan kekuatan perusahaan dalam menguasai pasar. Proses inovasi akan menciptakan fenomena jejaring (internetworking) sebagai langkah menentukan posisi dalam pasar, memaksa perusahaan melakukan pembaharuan dengan mengadopsi berbagai informasi tentang perubahan pasar untuk dapat menawarkan produk atau jasa secara kompetitif, sehingga kontrol kualitas, harga, dan kecepatan penciptaan sebuah produk atau jasa kerap sangat ditentukan oleh faktor-faktor luar yang tidak berada dalam kontrol perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus memunyai kriteria-kriteria dan ukuran-ukuran yang dapat dijadikan sebagai barometer sukses tidaknya perusahaan menghadapi persaingan dalam mempertahankan keunggulan kompetitif.

(Larsen & Lewis, 2007) menjelaskan inovasi sangat penting karena terdapat alasan berikut:

1. Teknologi berubah sangat cepat seiring adanya produk baru, proses dan layanan baru dari pesaing, dan ini mendorong usaha entrepreneurial untuk bersaing dan sukses. Yang harus dilakukan adalah menyesuaikan diri dengan inovasi teknologi baru.
2. Efek perubahan lingkungan terhadap siklus hidup produk semakin pendek, yang artinya bahwa produk atau layanan lama harus digantikan dengan yang baru dalam waktu cepat, dan ini bisa terjadi karena ada pemikiran kreatif yang menimbulkan inovasi.
3. Konsumen saat ini lebih pintar dan menuntut pemenuhan kebutuhan. Harapan dalam pemenuhan kebutuhan mengharap lebih dalam hal kualitas, pembaruan, dan harga. Oleh karena itu skill inovatif dibutuhkan untuk memuaskan kebutuhan konsumen sekaligus mempertahankan konsumen sebagai pelanggan.
4. Dengan pasar dan teknologi yang berubah sangat cepat, ide yang bagus dapat semakin mudah ditiru, dan ini membutuhkan metode penggunaan produk, proses yang baru dan lebih baik, dan layanan yang lebih cepat secara kontinyu.
5. Inovasi bisa menghasilkan pertumbuhan lebih cepat, meningkatkan segmen pasar, dan menciptakan posisi korporat yang lebih baik.

2.5 Kemudahan Penggunaan (*perceived ease of use*)

Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) dapat meyakinkan pengguna bahwa teknologi informasi yang akan diaplikasikan adalah suatu hal yang mudah dan bukan merupakan beban bagi mereka. Teknologi informasi komunikasi yang tidak sulit digunakan akan terus diaplikasikan oleh perusahaan. (Davis, 1989) dalam bukunya juga menyatakan bahwa kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) merupakan sebuah tingkatan di mana seseorang percaya

bahwa penggunaan sistem tertentu, mampu mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Frekuensi penggunaan dan interaksi antara pengguna (user) dengan sistem juga mampu menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) menggambarkan tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Kemudahan ini akan mengurangi tenaga, pikiran dan waktu yang digunakan untuk mempelajari dan menggunakan sistem informasi. Orang yang bekerja dengan sistem informasi, bekerja lebih mudah dibandingkan orang yang bekerja secara manual tanpa sistem informasi. (Bertagnolli 2011) dalam bukunya juga menyatakan bahwa kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) merupakan sebuah tingkatan di mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu, mampu mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Frekuensi penggunaan dan interaksi antara pengguna (user) dengan sistem juga mampu menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Konsep ini juga menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *productivity*, *job performance/effectiveness*, *importance to job*, dan *overall usefulness* (Davis,1989). Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) adalah merupakan suatu fase di mana seseorang percaya bahwa pemakai

suatu sistem tertentu akan dapat menambah prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan definisi itu dapat diartikan bahwa kegunaan dari penggunaan teknologi informasi komunikasi dapat menambah kinerja, prestasi kerja siapapun yang menggunakannya. (Venkatesh 2000) kemudian mengemukakan kesimpulan bahwa kemanfaatan teknologi informasi merupakan dampak yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam menjalankan tugas mereka. (Thompson, 1991) juga menyatakan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi, jika orang tersebut memiliki pemahaman mengenai manfaat atau kegunaan (usefulness) yang baik atas kegunaannya. Kegunaan persepsian juga merupakan salah satu poin dalam theory technology acceptance model yang telah diuji dalam penelitian (Davis et al. 1989). Hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa faktor ini terbukti secara empiris, dapat menjelaskan alasan pengguna akhir dalam menggunakan sistem informasi serta menjelaskan bahwa sistem baru yang ketika itu sedang dikembangkan, diterima oleh para pengguna pengguna akhir.

Kemudahan penggunaan persepsian (perceived ease of use) menggambarkan tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Kemudahan ini akan mengurangi tenaga, pikiran dan waktu yang digunakan untuk mempelajari dan menggunakan sistem informasi. Orang yang bekerja dengan sistem informasi, bekerja lebih mudah dibandingkan orang yang bekerja secara manual tanpa sistem informasi.

2.6 Sikap

Beberapa pendapat pakar dalam psikologi sosial dikemukakan beberapa definisi. Sikap adalah evaluasi kepercayaan (belief) atau perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Mendefinisikan sikap (attitude) sebagai

jumlah dari afeksi (perasaan) yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu objek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individual dalam skala evaluatif dua kutub, misalnya baik atau jelek; setuju atau menolak, dan lainnya (Fishbein dan Ajzen dalam Ramdhani 2008). Sikap adalah suatu reaksi evaluatif menguntungkan terhadap sesuatu atau beberapa, dipamerkan dalam keyakinan seseorang, perasaan perilaku. Sikap adalah kondisi mental dan netral yang diperoleh dari pengalaman yang mengarahkan dan secara dinamis memengaruhi respon-respon individu terhadap semua objek dan situasi yang terkait (Gunawan 2014). Sikap adalah ide yang berkaitan dengan emosi yang mendorong dilakukannya tindakan-tindakan tertentu dalam situasi sosial. Secara tegas menyatakan bahwa predisposisi itu diperoleh dari proses belajar. Ide yang merupakan predisposisi tersebut berkaitan dengan emosi (Ramdhani, 2008). Domain sikap dapat dipahami sebagai dimensi atau unsur-unsur dari sikap (Luthfi, 2009). Unsur ini memudahkan seseorang dalam melakukan pemahaman ataupun pengukuran terhadap sikap.

Sikap sendiri mengacu pada keyakinan sejauh mana individu memperkirakan kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau melakukan suatu tugas yang diperlukan untuk mencapai suatu hasil tertentu. Keyakinan akan seluruh kemampuan ini meliputi kepercayaan diri, kemampuan menyesuaikan diri, kapasitas kognitif, kecerdasan dan kapasitas bertindak pada situasi yang penuh tekanan. Keyakinan sendiri akan berkembang berangsur-angsur secara terus menerus seiring meningkatnya kemampuan dan bertambahnya pengalaman-pengalaman yang berkaitan. Keyakinan sendiri yakni kemampuan untuk menyadari, menerima, dan mempertanggung jawabkan semua potensi keterampilan atau keahlian secara tepat. Keyakinan sendiri adalah penilaian seseorang tentang kemampuannya sendiri untuk menjalankan perilaku tertentu atau mencapai tujuan tertentu (Saputro and Dihan n.d.).

Keyakinan sendiri adalah keyakinan seseorang bahwa ia mampu melakukan tugas tertentu dengan baik. Keyakinan sendiri memiliki keefektifan yaitu individu mampu menilai dirinya memiliki kekuatan untuk menghasilkan sesuatu yang diinginkan. Tingginya keyakinan sendiri yang dipersepsikan akan memotivasi individu secara kognitif untuk bertindak secara tepat dan terarah, terutama apabila tujuan yang hendak dicapai merupakan tujuan yang jelas. Pikiran individu terhadap keyakinan sendiri menentukan seberapa besar usaha yang di curahkan dan seberapa lama individu akan bertahan dalam menghadapi hambatan atau pengalaman yang tidak menyenangkan

Berkaitan dengan sikap kerja, sikap kerja yang harus dimiliki setiap pegawai bank dalam pekerjaannya yaitu: kerja sama, kedisiplinan, kejujuran, mengakses dan mengorganisasikan informasi, tanggung jawab, efektif dan efisien dan kemandirian. Sikap diartikan sebagai suatu konstruk untuk memungkinkan terlihatnya suatu aktivitas (Setiawan 2013).

2.7 Adopsi *E-Banking*

Menurut (Hertzum et al. 2004) dalam (Alden Riyadh 2017), *e-banking* merupakan perbankan yang berbasis web, mendefinisikan *e-banking* sebagai sistem elektronik yang menyediakan layanan perbankan melalui sarana virtual, bukan pendekatan tradisional yang mengandalkan cabang fisik bank. Jadi e-banking melibatkan penyediaan eceran atau grosir layanan perbankan kepada klien individu dan perusahaan melalui internet. Layanan elektronik terdiri dari transfer bank, documenter pengumpulan dan kredit, pinjaman, bisnis kartu, pembayaran dan pelunasan antara lain.

Adopsi e-banking di antara bank memerlukan investasi besar terutama untuk dimuka biaya infrastruktur e-banking (Shah, 2019). Oleh

karena itu, harus ada alasan yang memaksa untuk bank mana yang menerapkan e-banking. (Howell and Wei 2010) menunjukkan bahwa untuk sebagian besar perbankan, yang intinya bertujuan untuk mengadopsi layanan e-banking, antara lain mencakup nasabah peningkatan dan retensi layanan, pertumbuhan melalui perluasan basis pelanggan, pemotongan biaya dan keunggulan kompetitif. Berikut ini adalah beberapa alasan lain yang dikutip dalam literatur yang masih ada menjelaskan alasan penerapan e-banking antar bank. Tuntutan Pelanggan - Dengan munculnya era digital dan tampaknya pergeseran keseimbangan kekuatan kepada pelanggan, ada permintaan yang meningkat untuk nilai, ketersediaan layanan yang konstan, dan penyesuaian layanan agar sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan cepat dan dengan biaya yang lebih rendah. Oleh karena itu, bank harus mengembangkan cara kreatif penciptaan nilai untuk memenuhi hal tersebut permintaan pelanggan. Dengan demikian, antara lain e-banking dianggap sebagai sarana yang nyaman dan cara inovatif untuk menciptakan nilai bagi nasabah bank (Shah, 2019).

E-banking sebagai Menurut (Shah, 2009), beberapa bank menawarkan *e-banking* sebagai "faktor kebersihan" kepada pelanggan mereka karena ditawarkan oleh tradisional mereka pesaing, dan jika mereka tidak melakukan hal yang sama, mereka berisiko kehilangan sebagian besar pelanggan mereka, dan bahkan pendatang baru di sektor keuangan. Bank dengan primer seperti itu motif untuk menerapkan e-banking, bagaimanapun, cenderung tertinggal dari pesaing mereka dan gagal untuk memanfaatkan sepenuhnya potensi inovatif dari platform e-banking untuk menciptakan lebih banyak produk untuk dibuat nilai bagi pelanggan mereka. Selain faktor kebersihan yang berusaha memberikan kepuasan kepada pelanggan, (Sharma, Shukla, and Shukla n.d.) berpendapat bahwa, alasan penting untuk adopsi e-banking oleh bank adalah kebutuhan untuk membangun hambatan

keluar yang kuat bagi pelanggan. (Sharma 2011) percaya bahwa dengan nasabah menjadi fasih dengan penerapan layanan e-banking penuh dari banknya, keluar ke lembaga keuangan lain menjadi sulit.

Mencapai keunggulan kompetitif di masa lalu, faktor-faktor seperti jaringan cabang bank yang besar dapat digunakan untuk keunggulan kompetitif dibandingkan bank lain. Namun, di dunia perbankan saat ini jaringan cabang yang besar dan bahkan adopsi e-banking belaka tanpa menciptakan inovasi produk dan layanan pelanggan kelas satu tidak cukup untuk membedakan bank dari pesaing. Layanan bank bersifat homogen dan dengan demikian, perbankan tradisional produk dan layanan tidak cukup untuk meyakinkan nasabah untuk tetap pada bank tertentu melainkan, menggunakan platform e-banking untuk terus menghasilkan produk dan layanan inovatif dengan biaya yang lebih rendah akan menarik pelanggan potensial dan meningkatkan loyalitas pelanggan yang sudah ada, dengan demikian menyebabkan mereka menempel pada bank. Bank yang berusaha untuk memiliki keunggulan kompetitif cenderung mengeksplorasi potensi internet dan teknologi komunikasi lainnya seperti telepon seluler untuk memiliki pertukaran informasi yang lancar dengan pelanggan mereka (Sharma 2011). Pengurangan biaya overhead telah menjadi salah satu argumen ekonomi utama untuk e-banking, karena ini mengurangi kebutuhan akan lebih banyak cabang bank dan biaya operasional terkait. (Fatima Khan 2017) menunjukkan bahwa pengenalan *e-banking* memberikan penghematan yang sangat sedikit, karena biaya yang terlibat dalam penerapan e-banking sangat tinggi dibandingkan dengan biaya variabel. Biaya seperti integrasi sistem, keamanan internet, dan biaya tenaga kerja seringkali cenderung mengikis efisiensi penghematan yang dilakukan dari e-channel (Poon 2008). Dengan demikian, bank akan membutuhkan pelanggan yang lebih besar dasar untuk membuat penghematan biaya

yang berarti. Saluran dari e-banking yang telah diterapkan bank BNI 46 Cabang Parepare adalah sebagai berikut:

1. ATM, Automated Teller Machine atau Anjungan Tunai Mandiri.

Ini adalah saluran e-banking paling populer. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket) dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu switching jaringan ATM). Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM dapat pula digunakan untuk berbelanja di tempat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila ATM dikenal sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai Cash Deposit Machine/CDM.

2. Phone Banking

Ini adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam/HP, maka tersedia pula nomor akses khusus via HP bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada. Pada awalnya, layanan Phone Banking hanya bersifat informasi, yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh Customer Service Operator/CSO. Namun profilnya kemudian berkembang untuk transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket) dan transfer ke bank lain; serta dilayani oleh Interactive Voice Response (IVR). Fasilitas ini boleh dibilang lebih praktis ketimbang ATM untuk transaksi non tunai, karena cukup menggunakan telepon/HP di

manapun kita berada, kita bisa melakukan berbagai transaksi, termasuk transfer ke bank lain.

3. Internet Banking

Ini termasuk saluran teranyar e-banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan Phone Banking, Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap tertampang dilayar komputer/PC atau PDA.

4. SMS/m-Banking

Saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari Phone Banking, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan juga sama seperti Phone Banking. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan bank. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya sedikit merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms. dalam bertransaksi dan mudah dipahami.

2.9 Kinerja Bank

Kinerja perbankan memiliki makna yang lebih luas dibanding dengan produktivitas. Produktifitas terkait dengan input dan output, dan efisiensi tetapi kinerja mengukur banyak aspek seperti pemenuhan kebutuhan nasabah, kualitas kerja, dan kualitas pelayanan. Pengukuran kinerja adalah proses perhitungan angka yang mengarah pada kinerja. (Bonin, Hasan, and Wachtel 2005) bahwa kinerja menunjukkan seperangkat alat yang digunakan dalam mengukur tindakan. Para pemegang saham dan banyak pemangku kepentingan lainnya dari bank sering menilai kinerjanya berdasarkan: bidang minat menggunakan

indikator kinerja utama tertentu. Umumnya dalam menilai kinerja keuangan bank, seseorang biasanya akan menilai kebijakan dan operasinya dalam istilah moneter selama periode waktu tertentu. Hasil dari evaluasi tersebut kemudian dibandingkan dengan rekan-rekan bank dan industri pada umumnya (Adam, 2014). Beberapa ukuran kinerja bank adalah ditemukan dalam literatur; namun, tidak ada kesepakatan tentang tindakan mana yang harus dianggap paling tepat. Beberapa ukuran umum yang digunakan sebagai proxy untuk kinerja bank.

Kinerja perbankan umumnya mengarah pada kinerja keuangan, Namun, regulator sektor perbankan dan pembuat kebijakan di masa lalu baru-baru ini mengadopsi CAMELS (Kecukupan Modal, Kualitas Aset, Manajemen, Pendapatan, Likuiditas, Sistem dan Kontrol) sistem penilaian dalam penilaian dan pemeriksaan kinerja secara keseluruhan kesehatan keuangan bank (Chai, Tan, and Goh 2016). Pertama kali diadopsi oleh Federal Financial Institution Examination Council di Amerika Serikat, CAMELS adalah singkatan dari rasio kunci yang digunakan untuk menilai kinerja bank (Chai et al. 2016). Kecukupan Modal bank yang memberikan indikasi posisi keuangan secara keseluruhan dan kemampuannya untuk menyerap kerugian tak terduga tidak pailit, dinilai melalui Rasio Modal Terhadap Aktiva Tertimbang Menurut Risiko, Utang-Rasio Ekuitas dan Rasio SUN terhadap Total Investasi. Ukuran Kualitas Aset kekuatan keuangan bank dengan memastikan secara khusus komposisi non-performing aset (NPA) yang diharapkan sangat rendah jika tidak maka profitabilitas bank akan terpengaruh. Efisiensi Manajemen berusaha untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan norma, menjelaskan bank kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis dan juga mengukur kepemimpinan dan kompetensi administrasi bank. Ini diukur melalui Total Uang Muka ke Total Deposito, Bisnis per Karyawan, dan Pengembalian Uang Muka. Kualitas Penghasilan memberika indikasi kinerja operasional bank dan

kualitas profitabilitas dari sisi keberlanjutan. Karena kinerja perbankan menentukan pengembalian investasi, penguasaan pasar, dan inovasi pengembangan perusahaan. Kinerja perbankan dari segi keuangan secara umum memiliki tujuan untuk memaksimalkan laba, akan tetapi untuk mengukur keberhasilan masing-masing perusahaan tidak dapat digunakan standar yang sama. Tolak ukur yang digunakan tergantung pada posisi perusahaan dalam siklus bisnis sebab siklus usaha yang berbeda memiliki tujuan keuangan perusahaan yang berbeda pula. Pengukuran kinerja keuangan akan menunjukkan apakah perencanaan dan pelaksanaan strategi memberikan perbaikan yang mendasar bagi keuntungan perusahaan. Perbaikan ini tercermin dalam keuntungan yang terukur, pertumbuhan usaha dan investasi. Kinerja memiliki arti luas yang terkait dengan strategi perbankan (Mwania 2009). Untuk itu (Neely et al., 2005) mengatakan bahwa pengukuran kinerja adalah tindakan penentuan besaran angka, sementara pengukuran adalah proses perhitungan dan tindakan yang mengarah pada kinerja. Dan menurut (Taticchi, Tonelli, & Cagnazzo, 2010) bahwa ukuran kinerja sangat perlu, tetapi tidak cukup hanya efektifitas jadi dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan dari suatu kegiatan yang terurai pada perwujudan target, sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi. Sedangkan pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, dan pengukuran kinerja mengukur semua hasil kerja termasuk pengukuran efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan kualitas perusahaan, hasil kegiatan setelah diperbandingkan dengan tujuan yang diinginkan, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.

BAB III

KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Pemikiran

Sebelum kerangka konseptual dibuat, perlu disusun kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pada latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan tinjauan pustaka. Kerangka pemikiran merupakan bagan yang menunjukkan gambaran mengenai penyusunan tesis berdasarkan pemaparan studi teoretik dan studi empirik.

Studi teoretik yaitu teori-teori yang relevan dalam permasalahan dalam penelitian, sedangkan studi empiris yaitu hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Gabungan antara studi teoretik dan empirik dalam penelitian ini menghasilkan variabel-variabel penelitian. Variabel-variabel tersebut berupa variabel independen dalam penelitian ini mencakup sistem informasi terintegrasi, inovasi teknologi, kemudahan penggunaan dan sikap, variabel dependen dalam penelitian ini mencakup kinerja perusahaan dan variabel intervening mencakup penggunaan e-banking. Setelah menetapkan variabel maka terbentuklah hipotesis penelitian.

Teori *Technology Organization Environment Theory* (TOE) yang merupakan dampak dari perubahan teknologi, lingkungan dan organisasi untuk mengontrol kinerja perbankan yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan aktivitas organisasi tersebut (Hsu and Chiu, 2002). Konstruk ini ditambahkan untuk mengukur kinerja dari perbankan yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang dimiliki perusahaan tersebut (Hsu and Chiu, 2002). Dengan

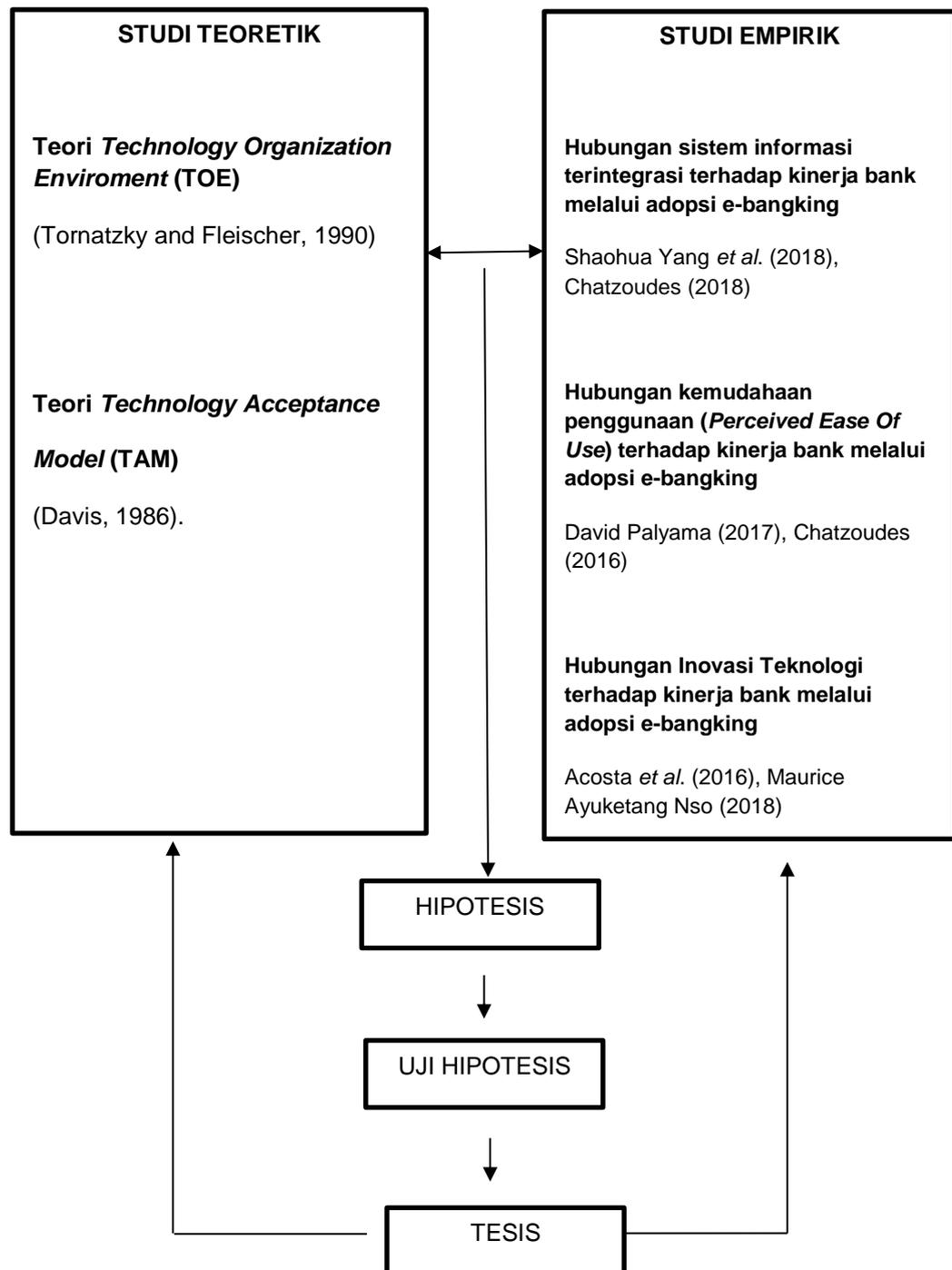
menambahkan sebuah konstruk ini dalam hal melakukan perubahan dan adaptasi terhadap teknologi baru. Technology Acceptance Model merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang memengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1986. (Pontoh, 2015) mengungkapkan bahwa salah satu model tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi (Technology Acceptance Model /TAM). Technology Acceptance Model bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (acceptance) pengguna terhadap suatu sistem informasi. Technology Acceptance Model menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. Kerangka konseptual merupakan penjelasan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Hal ini merupakan jaringan hubungan antar variabel yang secara logis diterangkan, dikembangkan dan dielaborasi dari perumusan masalah yang telah diidentifikasi melalui proses kuesioner, wawancara, observasi, dan survei literatur. Technology Acceptance Model menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna/user suatu sistem informasi.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh dilakukan oleh Tiana et al. (2019) mengungkapkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Rahayu et al. (2017) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap, dan kegunaan persepsian. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila

pengguna e-banking merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan maka akan memberikan manfaat bagi karyawan perbankan dan memengaruhi penerimaan terhadap adopsi e-banking tersebut. Hal itu senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Yoshida (2016) dalam penelitiannya tentang kemudahan penggunaan mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) memengaruhi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan terhadap nasabah karena karyawan perbankan dapat belajar dengan kecepatan mereka sendiri sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih praktis. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu et al. (2017) tentang kegunaan persepsian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh positif terhadap sikap pengguna.

(Mwania 2009) dalam penelitiannya tentang penerimaan system pelayanan perbankan elektronik dengan menggunakan pendekatan *technology acceptance model* mengungkapkan bahwa kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, jika seseorang merasa percaya bahwa teknologi informasi berguna maka dia akan menggunakannya.

Hubungan antara teori-teori dan studi empiris yang melandasi penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1:



3.2 Hipotesis

3.2.1. Sistem informasi terintegrasi terhadap kinerja bank melalui adopsi *e-banking*

Teknologi dalam konteks sistem informasi terintegrasi merupakan faktor penting dalam penggunaan e-banking. Berdasarkan pada teori TOE keputusan perusahaan untuk menggunakan teknologi baru dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu teknologi, organisasi dan lingkungan. Faktor teknologi mencakup sistem informasi terintegrasi. Berdasarkan pada teori TOE kinerja perbankan untuk menggunakan teknologi baru dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu teknologi, organisasi dan lingkungan. Faktor teknologi mencakup sistem informasi terintegrasi. Teori TOE digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi maupun penggunaan berbagai teknologi salah satunya dalam adopsi e-banking. Penelitian empiris sebelumnya juga telah meneliti sistem informasi terintegrasi pada beberapa negara yang berbeda, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Chatzoudes, 2016) dan (Zhu et al, 2006) yang menemukan bahwa sistem informasi terintegrasi merupakan faktor penting yang mendorong kinerja perusahaan dalam penggunaan teknologi baru.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan hipotesis sebagai berikut.

H1: Sistem informasi terintegrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bank melalui adopsi e-banking.

3.2.2 Inovasi teknologi terhadap kinerja bank melalui adopsi e-banking

Aplikasi inovasi dalam organisasi memberi perubahan setiap tahapan waktu, salah satunya perubahan teknologi yang meningkatkan multi guna dan daya guna, penerapan teknologi yang efisien waktu dan biaya. Teori *Technologi Organizational Environment* (TOE) merupakan teori yang paling relevan untuk menguji faktor yang memengaruhi berhasilnya adopsi e-banking. Intensitas inovasi telah ditemukan sebagai pendorong penting penggunaan teknologi baru pada sektor perbankan seperti proses memperkenalkan suatu hal baru seperti teknologi penggunaan e-banking. Inovasi teknologi telah ditemukan sebagai pendorong faktor teknologi yang berhubungan dengan penerapan teori TOE pada kinerja perbankan yang merupakan hal penting dalam penggunaan teknologi baru, seperti penelitian yang telah dilakukan oleh (Chang et al, 2015) dan (Wilbert, 2007) menemukan bahwa inovasi adalah tindakan atau proses memperkenalkan suatu inovasi baru pada sektor perbankan seperti adopsi e-banking yang aktifitas penggunaannya digunakan oleh nasabah dan karyawan bank tersebut. Jadi inovasi merupakan alat untuk memberi perubahan untuk meningkatkan aktifitas nasabah dan pegawai bank. Perusahaan-perusahaan pada sektor perbankan akan menyadari bahwa dengan menggunakan e-banking akan meningkatkan daya saing dari segi pemasaran, promosi, dan

pertukaran informasi dengan nasabah. Berdasarkan uraian di atas maka rumusan hipotesis sebagai berikut.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan hipotesis sebagai berikut.

H2: Inovasi Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan melalui adopsi e-banking.

3.2.3 Kemudahan Penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap kinerja bank melalui adopsi e-banking

Banyak peneliti menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan terhadap teknologi Internet memiliki dampak langsung pada tingkat penerapannya dalam organisasi. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Kholid and Soemarso 2018) mengemukakan bahwa keamanan, kemudahan penggunaan dan kepercayaan pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan E banking di PT Bank BNI Syariah KCP Magelang. Penerimaan pengguna dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan tingkat adopsi e-banking. Faktor organisasi dan lingkungan mencakup pengguna teknologi tersebut. Pengaruh *perceived ease of use* terhadap penggunaan e-banking didukung oleh *technology acceptance model* (TAM), di mana *technology acceptance model* menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu teknologi informasi. *Technology acceptance model* menyediakan suatu basis teori untuk

mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. Hal ini didukung oleh penelitian (Santoso, 2020) dan (Rahayu, Budiyanto, and Palyama 2017), faktor yang secara langsung memengaruhi penerimaan teknologi informasi adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) menggambarkan tingkat kepercayaan seseorang dalam penggunaan teknologi seperti *e-banking* merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. yang diartikan sebagai persepsi pengguna tentang kegunaan teknologi informasi dan secara tidak langsung dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) dan persepsi kenikmatan yang didefinisikan sebagai persepsi pengguna tentang kemudahan dan kenyamanan. Kenyamanan dalam menggunakan sistem informasi teknologi seperti dalam penggunaan *e-banking*.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan hipotesis sebagai berikut.

H3: Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perbankan melalui adopsi *e-banking*.

3.2.4 Sikap terhadap kinerja bank melalui adopsi *e-banking*

Sikap diartikan sebagai suatu konstruk untuk memungkinkan terlihatnya suatu aktivitas berkaitan dengan sikap kerja, sikap kerja yang harus dimiliki setiap pegawai bank dalam pekerjaannya yaitu:

kerja sama, kedisiplinan, kejujuran, mengakses dan mengorganisasikan informasi, tanggung jawab, efektif dan efisien dan kemandirian. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi adopsi *e-banking* adalah sikap pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi. Penelitian ini didukung oleh penelitian (Rochmawati 2016) dimana sikap pengguna adalah pendapat nasabah tentang keinginan nasabah untuk menggunakan sistem *e-banking*. Sikap nasabah memiliki efek kuat dalam menentukan untuk menggunakan layanan *e-banking* atau tidak (Yoshida 2016). Pengaruh sikap sebagai variabel dependen terhadap kinerja bank melalui penggunaan *e-banking* juga didukung oleh teori Technology Acceptance Model (TAM). Technology acceptance model menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (acceptance) pengguna terhadap suatu teknologi informasi. Technology Acceptance Model menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna/user suatu sistem informasi yang mencakup nasabah dan pegawai bank. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu et al, 2017) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi baru berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat, dan sikap

penggunaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila dalam penggunaan e-banking, sistem tersebut mudah digunakan maka akan memberikan manfaat bagi nasabah maupun pegawai dalam memanfaatkan penerimaan terhadap system e-banking tersebut. Nasabah akan cenderung memiliki intensi untuk terus memanfaatkan system teknologi perbankan jika e-banking tersebut memenuhi kebutuhan mereka secara efisien.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan hipotesis sebagai berikut.

H4: Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perbankan melalui adopsi e-banking.

3.2.5 Sistem Informasi Terintegrasi terhadap kinerja perbankan

Begitu banyak data yang harus diolah dengan jumlah besar dan memerlukan hubungan antar komputer yang saling terintegrasi dengan masing-masing menggunakan software yang berbeda antara aplikasi pelayanan antar departemen/divisi dalam melayani nasabah dan juta kebutuhan antar kantor cabang. Sistem database masih terpisah satu dari lainnya maka dari itu diperlukan sistem informasi terintegrasi. Penelitian empiris sebelumnya juga telah meneliti sistem informasi terintegrasi pada beberapa negara yang berbeda, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Chatzoudes, 2016) dan (Zhu et al, 2006) yang menemukan bahwa sistem informasi terintegrasi merupakan faktor penting yang mendorong kinerja perusahaan dalam penggunaan teknologi baru. Berdasarkan uraian diatas maka

H5: Sistem Informasi Terintegrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perbankan.

3.2.6 Inovasi Teknologi terhadap kinerja perbankan

Intensitas inovasi telah ditemukan sebagai pendorong penting penggunaan teknologi baru pada sektor perbankan seperti proses memperkenalkan suatu hal baru. Pada dunia perbankan perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama pada proses inovasi produk dan jasa. Seperti halnya pelayanan *electronic transaction (e-banking)* melalui ATM, handphone maupun Internet merupakan bentuk baru dalam pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi yang berdasarkan teknologi. Inovasi teknologi telah ditemukan sebagai pendorong faktor teknologi yang berhubungan dengan penerapan teori TOE pada kinerja perbankan yang merupakan hal penting dalam penggunaan teknologi baru, seperti penelitian yang telah dilakukan oleh (Chang et al, 2015) dan (Wilbert, 2007) menemukan bahwa inovasi adalah tindakan atau proses memperkenalkan suatu inovasi baru pada sektor perbankan seperti adopsi e-banking yang aktifitas penggunaannya digunakan oleh nasabah dan karyawan bank tersebut. Berdasar dari uraian diatas maka,

H6: Inovasi Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perbankan.

3.2.7 Adopsi e-banking terhadap kinerja bank

E-banking umumnya bertujuan untuk peningkatan dan retensi layanan, pertumbuhan melalui perluasan basis pelanggan, pemotongan biaya dan keunggulan kompetitif. Ruang lingkup adopsi *e-banking* memiliki dampak positif pada kinerja perbankan dalam hal peningkatan proses internal, persaingan, pelayanan nasabah, dan kinerja bank secara keseluruhan. Pengaruh adopsi e-banking sebagai variabel intervening antara system informasi terintegrasi, inovasi teknologi, kemudahan pengguna dan sikap terhadap kinerja bank dalam hal perspektif pengguna nasabah dan pegawai bank didukung oleh Teori *Technology Organizational Environment* (TOE) merupakan teori yang paling relevan untuk menguji faktor yang memengaruhi berhasilnya adopsi e-banking. Pengaruh e-banking sebagai variabel intervening terhadap perspektif nasabah dan pegawai bank juga didukung oleh teori *Technology Acceptance Model* (TAM). *Technology acceptance model* menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu teknologi informasi. *Technology acceptance model* menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi seperti kemudahan penggunaan dan sikap pada teknologi tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Angin et al, 2016) dalam penelitiannya tentang pengaruh

kemudahan pengguna dan sikap terhadap attitude toward using e-faktur, menunjukkan bahwa variabel kemudahan pengguna berpengaruh positif terhadap attitude toward using e-faktur. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Yoshida, 2016) dalam penelitiannya tentang sikap mengungkapkan bahwa pemanfaatan teknologi baru memengaruhi dalam meningkatkan efektivitas kinerja suatu organisasi, sehingga pelayanan dan aktifitas perbankan menjadi lebih efektif dan efisien. Berdasarkan uraian di atas maka rumusan hipotesis sebagai berikut.

H7: Adopsi e-banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bank.

Berdasarkan penelitian sebelumnya dan rumusan hipotesis di atas, maka diperoleh hubungan variabel. Hubungan variabel dapat diprediksi seperti pada gambar 3.2.

