BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi saat ini telah mengalami perkembangan serta mengalami kemajuan dengan pesat. Perkembangan teknologi tersebut didukung oleh kemunculan alat elektronik seperti *smartphone*, komputer, laptop dan sebagainya. Selain itu semakin meningkat dan meluasnya jaringan internet juga menciptakan kemajuan yang signifikan pada berbagai bidang termasuk perbankan. Perbankan membuat layanan untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi kapanpun dan dimanapun melalui *Electronic Banking*.

Menurut Jayantari & Seminari (2018), *Electronic Banking* ialah sistem yang megizinkan nasabah bank, baik orang maupun bisnis guna mengakses rekening, melaksanakan transaksi bisnis, ataupun menemukan data produk serta jasa bank lewat jaringan individu ataupun publik, termasuk internet.

Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007, pengertian *electronic banking* ialah sebagai berikut:

“*Electronic-Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *Phone Banking*, *Electronic Fund Transfer*, *Internet Banking*, *Mobile Phone*”.

Hadirnya *electronic banking* telah dimanfaatkan oleh nasabah yang menginginkan pelayanan cepat, tersedia setiap saat dan dapat diakses dari perangkat elektronik seperti *handphone*, komputer dan laptop. *Mobile banking* adalah salah satu bentuk fasilitas yang ditawarkan oleh bank kepada nasabahnya. Menurut Maulana, dkk. (2018), *mobile banking* merupakan sarana dalam pemberian kemudahan akses ataupun kecepatan dalam mendapatkan data terbaru serta transaksi finansial secara *real time*. *Mobile banking* bisa diakses oleh nasabah perorangan lewat *smartphone*.

Livin' by Mandiri merupakan bentuk *mobile banking* berupa aplikasi yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri untuk memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan terutama pada segmen retail. Aplikasi ini diharapkan mampu melayani aktivitas perbankan dengan memberi kemudahan akses, sehingga pengguna awam pun dapat dengan mudah menggunakannya karena tampilannya yang sederhana.

Saat ini, *Livin' by Mandiri* telah banyak digunakan oleh nasabah terutama untuk pembayaran *e-commerce*, *top up* dan *update* saldo mandiri *e-money* hingga mengubah tagihan kartu kredit menjadi cicilan. Dengan adanya *Livin' by Mandiri* tersebut memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Dengan penawaran-penawaran yang memudahkan para nasabah ini diharapkan dapat meningkatkan minat nasabah menggunakan layanan *Livin' by Mandiri*.

Sekarang ini wilayah Kota Madiun sudah banyak masyarakat yang menggunakan *m-banking* khususnya *Livin' by Mandiri*. Ini menandakan masyarakat Kota Madiun sudah paham penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri* untuk melakukan kegiatan perbankan seperti transfer antar bank, mengecek saldo dan kegiatan perbankan lainnya.

Dalam menggunakan suatu layanan pasti memiliki risiko yang dapat menyebabkan terganggunya aktivitas penggunaannya. Risiko tersebut nantinya akan dapat menurunkan minat para penggunanya. Dalam hal ini, nasabah yang berpersepsi terhadap risiko akan menganggap bahwa *Livin' by Mandiri* dapat memberikan pengaruh negatif maupun sebuah konsekuensi yang tidak diinginkan nasabah (Sumarwan, 2011).

Selain persepsi risiko, terdapat juga persepsi kegunaan yang dapat mempengaruhi minat nasabah. Persepsi kegunaan dinilai berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *Livin' by Mandiri*. Persepsi kegunaan dapat diindikasikan dengan persepsi peningkatan produktivitas, kerja lebih efektif, dan lebih cepat.

Persepsi lainnya yang juga digunakan mengukur minat nasabah adalah persepsi kemudahan. Dalam persepsi kemudahan, nasabah percaya bahwa penggunaan suatu teknologi pengguna tidak perlu mengupayakan secara

berlebihan atau memerlukan usaha besar dalam menggunakan teknologi tersebut. Dengan artian dalam persepsi kemudahan nasabah akan mudah menggunakan teknologi tersebut. Nasabah yang memiliki persepsi ini memiliki harapan bahwa dengan menggunakan teknologi tersebut maka akan meningkatkan kinerjanya.

Penelitian ini didasarkan oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *mobile banking*, seperti Ardika (2018), menjelaskan hasil penelitiannya yang menunjukkan persepsi kegunaan dan persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* dari bank syariah, sedangkan persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan.

Laksana, Astuti, dan Dewantara (2015) menjelaskan hasil penelitiannya bahwa variabel persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi resiko dan persepsi kesesuaian secara parsial mempengaruhi signifikan terhadap minat memakai *mobile banking*.

Fadlan & Dewantara (2018) memaparkan bahwa persepsi kemudahan serta persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Selanjutnya, Maulidiyah (2017) menjelaskan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan memakai *mobile banking*, sedangkan persepsi kesesuaian tidak berpengaruh terhadap keputusan memakai *mobile banking*.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Juanda (2020) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi *internet banking*. Penelitian ini memakai variabel yang sama yaitu persepsi kemudahan, persepsi kegunaan dan persepsi risiko. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian Juanda (2020) adalah pada objek yang digunakan. Pada penelitian Juanda (2020) objek yang digunakan adalah *Internet Banking* yang tidak disebutkan bank apa saja yang menjadi objek penelitiannya, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan *Livin' by Mandiri* sebagai objek penelitiannya. Selain itu, lokasi penelitian dan juga sampel penelitiannya pun berbeda. Juanda (2020) menggunakan lokasi penelitian Banda Aceh dengan sampel penelitiannya

adalah masyarakat Kecamatan Syiah Kuala di Banda Aceh. Sedangkan lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah wilayah kota Madiun dan menggunakan sampel penelitian masyarakat umum kota Madiun. Modifikasi lainnya ialah dalam periode penelitian, yang digunakan oleh Juanda (2020) adalah tahun 2020 sedangkan dalam penelitian ini menggunakan tahun 2022.

Berbagai penelitian di atas menunjukkan hasil yang berbeda setiap variabel yang berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian **“Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan *Livin’ by Mandiri* di Kota Madiun”**.

1.2 Perumusan Masalah

- 1.2.1 Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan *Livin’ by Mandiri*?
- 1.2.2 Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *Livin’ by Mandiri*?
- 1.2.3 Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *Livin’ by Mandiri*?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk membuktikan pengaruh persepsi risiko terhadap minat menggunakan *Livin’ by Mandiri*.
- 1.3.2 Untuk membuktikan pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat menggunakan *Livin’ by Mandiri*.
- 1.3.3 Untuk membuktikan pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *Livin’ by Mandiri*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Sebagai referensi yang berkaitan dengan pengaruh persepsi risiko, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *Livin’ by Mandiri* di Madiun serta sebagai acuan bagi penelitian serupa yang akan dilakukan di masa yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan informasi kepada lembaga keuangan khususnya bank tentang keputusan nasabah dalam menggunakan *Livin' by Mandiri*. Informasi ini diharapkan dapat membantu mempromosikan *Livin' by Mandiri* yang merupakan salah satu fasilitas dari bank dan diharapkan berpengaruh terhadap peningkatan penggunaan *Livin' by Mandiri* oleh nasabah. Untuk menambah pengetahuan masyarakat serta mahasiswa pada umumnya tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan *Livin' by Mandiri*.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penulisan proposal ini, penulis menggunakan pedoman skripsi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Pedoman penulisan ini bertujuan untuk mempermudah dalam penulisan penelitian serta memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penelitian.

Bagian awal berisi halaman sampul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, pernyataan keaslian karya ilmiah, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian utama terdiri dari enam bab, antara lain:

Bab 1 tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi.

Bab 2 tinjauan pustaka yang terdiri dari landasan teori yang membahas variabel persepsi risiko, persepsi kemudahan, persepsi kegunaan dan keputusan penggunaan *Livin' by Mandiri*, kajian penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka konseptual.

Bab 3 metode penelitian yang terdiri dari desain penelitian, identifikasi, definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan penyampelan serta analisis data.

Bab 4 analisis dan pembahasan yang terdiri dari gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data dan pembahasan.

Bab 5 penutup yang terdiri dari kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang ditujukan oleh peneliti kepada berbagai pihak yang berkepentingan terhadap objek penelitian tersebut.

Bagian akhir terdiri dari daftar pustaka dan lampiran-lampiran.