

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah mengalami kemajuan seiring dengan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi informasi tidak dapat dipisahkan dari berbagai sektor kehidupan. Teknologi informasi yang semakin modern dan canggih akan membantu manusia dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi informasi memberikan banyak pengaruh terhadap perkembangan aktivitas yaitu aktivitas ekonomi maupun aktivitas sosial masyarakat, termasuk aktivitas transaksi keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak pada hampir semua sektor. Bank merupakan salah satu sektor yang mengikuti perkembangan teknologi informasi. Pada sistem pelayanan perbankan dituntut lebih cepat, mudah, dan *flexible* (Yudha dan Isgiyarta, 2015). Hal ini dapat diwujudkan dengan adanya sistem layanan perbankan yang semakin maju dan modern yaitu *mobile banking*.

*Mobile banking* yaitu sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah bank untuk memudahkan melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal nasabah di *smartphone*. *Mobile banking* memiliki keunggulan jika dibandingkan dengan sistem layanan perbankan lainnya. Dengan menggunakan layanan *mobile banking* nasabah bisa melakukan transaksi perbankan tanpa datang ke kantor bank dan layanan *mobile banking* dapat diakses selama 24 jam. Fitur layanan yang disediakan dalam *mobile banking* cukup lengkap antara lain meliputi cek saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan berbagai fitur layanan lainnya.

Dengan keunggulan disertai dengan fitur layanan yang ditawarkan, maka diharapkan akan meningkatkan pengguna layanan *mobile banking*. Kelompok masyarakat yang juga mencakup mahasiswa, idealnya mahasiswa

memiliki pengetahuan yang lebih dibandingkan dengan masyarakat. Tentunya sebagai mahasiswa juga selalu aktif dalam penggunaan *smartphone* atau internet. Pada setiap proses transaksi perbankan dapat dilakukan secara efektif dan efisien dengan menggunakan layanan *mobile banking*.

Kenyataannya saat ini di kalangan mahasiswa minat untuk menggunakan fasilitas layanan *mobile banking* masih cukup rendah terutama di kalangan mahasiswa di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun, Universitas Merdeka Madiun dan Universitas PGRI Madiun dengan faktor-faktor tertentu. Sesungguhnya dengan menggunakan layanan *mobile banking* akan lebih mudah, efektif, dan efisien untuk bertransaksi. Seperti pada saat pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal) yang dibayarkan setiap semester sehingga tidak perlu datang ke kantor bank atau ke kasir untuk mengantri melakukan pembayaran. Namun berdasarkan survey yang dilakukan secara langsung, masih banyak mahasiswa yang lebih memilih mengantri di kasir atau bank untuk membayar UKT. Selain itu, pada saat ini di kalangan mahasiswa sedang tingginya tingkat belanja *online* seperti berbelanja di *e-commerce* maupun di *online shop* yang sistem pembayarannya secara transfer. Dengan adanya layanan *mobile banking* akan memudahkan melakukan transaksi pembayaran transfer tersebut. Sedikitnya mahasiswa yang menggunakan layanan *mobile banking* diperkirakan karena mahasiswa belum memiliki saldo dan mahasiswa merasa takut untuk melakukan transaksi non tunai seperti transfer uang akan mengalami masalah atau kegagalan.

Penelitian ini menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang dirancang dan digunakan untuk memprediksi penerimaan aplikasi komputer dan faktor-faktor yang berhubungan dengannya (Widyarini, 2005 dalam Rahayu, 2015). Faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini meliputi persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko, dan persepsi kepercayaan.

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian Agustina, Afriana, dan Safrina (2018) yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Bukopin Tbk Banjarmasin”. Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agustina dkk (2018). Perbedaan tersebut terletak pada objek penelitian yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Agustina dkk (2018) menggunakan *internet banking* sebagai objek penelitian, sedangkan penelitian ini menggunakan *mobile banking* sebagai objek penelitian. Pada penelitian Agustina dkk (2018) menggunakan nasabah Bank Bukopin Tbk Banjarmasin sebagai subjek penelitian, sedangkan pada penelitian ini menggunakan mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun dan Universitas Merdeka Madiun sebagai subjek penelitian. Dipilihnya mahasiswa sebagai subjek penelitian karena mahasiswa merupakan salah satu golongan yang sebagian besar menggunakan jasa perbankan dan transaksi *online*.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti kembali dengan judul : **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko, dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Kota Madiun”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*?
2. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*?

4. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa:

1. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*.
2. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*.
3. Persepsi risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*.
4. Persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Manfaat Praktis
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi bank dalam usaha meningkatkan minat nasabah menggunakan *mobile banking*.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi sehingga dapat memberikan wawasan bahwa *mobile banking* dapat mempermudah nasabah untuk bertransaksi non tunai.
2. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian bab I yaitu pendahuluan membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian bab II yaitu tinjauan pustaka membahas tentang landasan teori-teori, penelitian terdahulu, menjelaskan hipotesis penelitian dan model penelitian atau kerangka konseptual.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bagian bab III yaitu metode penelitian membahas tentang desain penelitian, identifikasi, definisi operasional, dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel serta analisis data.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV membahas tentang data penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

#### **BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

Pada bab V membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan pada bab IV dan keterbatasan penelitian serta saran.