

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang semakin pesat dari waktu ke waktu dapat memberikan kemudahan dalam melakukan aktivitas. Terutama dalam hal berkomunikasi, selain itu dengan adanya teknologi informasi dapat mempermudah dalam pengolahan data. Salah satu perangkat yang mendukung untuk teknologi informasi yakni *handphone*. Saat ini teknologi memiliki peran penting, karena zaman ini segala aktivitasnya dipengaruhi oleh teknologi terutama internet.

Dari hasil survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), total pengguna internet Indonesia pada tahun 2019-2020 sebesar 196,7 juta. Jumlah pengguna internet meningkat secara signifikan sebesar 90 persen dibandingkan dengan jumlah pengguna pada tahun 2018. Total pengguna internet pada tahun 2018 mencapai 171,1 juta. Dan total pengguna internet pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 mencapai 73 persen dari jumlah penduduk Indonesia yaitu 266,9 juta (www.apjii.com). Berdasarkan hasil data survey menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk Indonesia menggunakan internet. Hal ini memberikan peluang bagi perbankan untuk menciptakan inovasi transaksi secara online. Yang berupa layanan *mobile banking*, selain itu ada layanan yang ditawarkan oleh perbankan dengan memanfaatkan teknologi yaitu *internet banking*.

Internet banking adalah suatu layanan transaksi online yang ditawarkan oleh pihak bank kepada nasabahnya dengan cara mengakses *website* bank melalui *browser* yang terhubung dengan internet. Sedangkan *Mobile banking* merupakan layanan dalam bentuk aplikasi yang diberikan kepada nasabah untuk mempermudah transaksi secara online sehingga dapat dioperasikan dengan menggunakan *smartphone* atau ponsel melalui jaringan internet.

Fitur- fitur yang ditawarkan dalam layanan tersebut berupa transfer dana antar bank, pembayaran tagihan, cek saldo dan ganti PIN. Dengan layanan *mobile banking* ini dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dan pihak bank. Kemudahan bagi nasabah yaitu tidak perlu mendatangi bank atau ATM (Anjungan Tunai Mandiri) secara langsung, tidak perlu mengantri sehingga dapat menghemat

waktu dan dapat diakses dimana saja tanpa batasan waktu. Riwayat transaksi yang telah dilakukan pun tercatat dengan jelas. Hal ini diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dalam melakukan transaksi dan memberikan daya tarik sehingga meningkatkan minat penggunaan *mobile banking* di masyarakat. Keuntungan yang diperoleh pihak bank yaitu dapat dengan mudah mengolah data dari nasabah dan lebih ekonomis. Selain memberikan keuntungan layanan *mobile banking* ini dapat dijadikan sebagai daya saing antar bank.

Dikota Madiun, ada beberapa pembayaran didukung dengan menggunakan layanan *mobile banking* Seperti tagihan listrik, tagihan internet, pembayaran pajak, tagihan asuransi hingga tagihan kartu kredit. Hal tersebut dapat meningkatkan ketertarikan dalam menggunakan *mobile banking* sebagai alat transaksi. Layanan ini dapat digunakan dari berbagai kalangan masyarakat.

Meskipun memberikan kemudahan dan manfaat kepada nasabah saat melakukan transaksi. Namun saat ini nasabah belum sepenuhnya memanfaatkan layanan *mobile banking* untuk bertransaksi. Dikarenakan nasabah lebih memilih melakukan transaksi dengan mendatangi ATM maupun kantor cabang secara langsung. Hal ini dirasa lebih terpercaya dan aman. Sehingga menimbulkan persepsi kepada nasabah jika layanan memberikan manfaat, maka layanan itu akan sering digunakan. apabila sebaliknya, layanan kurang memberikan manfaat nasabah enggan untuk menggunakannya.

Dengan kemudahan dalam melakukan transaksi secara online. Masih ada nasabah yang beranggapan bahwa *mobile banking* sulit untuk digunakan. hal ini menjadikan nasabah kurang tertarik untuk menggunakannya. Kesulitan dalam menggunakan *mobile banking* membuat nasabah berpikir tentang risiko yang akan ditimbulkan saat bertransaksi.

Keamanan layanan merupakan hal terpenting untuk menjaga keberlangsungan dalam bertransaksi. Kurangnya keamanan akan berdampak pada perbankan itu sendiri, dimana nasabah akan merasa khawatir atau kurangnya tingkat kepercayaan dalam melakukan transaksi. Faktor- faktor tersebut menjadikan nasabah harus lebih mempertimbangkan dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Selain keamanan, risiko merupakan faktor yang harus dipertimbangkan dalam menggunakan *mobile banking*. Adanya kejahatan yang terjadi pada layanan *mobile banking* seperti penipuan, *hack* hingga pencurian saldo menimbulkan rasa ragu dan khawatir saat menggunakannya. Dan beberapa penyalahgunaan akun membuat nasabah masih kurang tertarik untuk menggunakannya.

Model penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori *Tecnology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang diciptakan untuk menganalisis penerima aplikasi komputer serta faktor – faktor yang berhubungan dengannya (Rahayu, 2015). TAM pertama kali diperkenalkan oleh David F.D pada tahun 1989. Pada teori TAM menjelaskan bagaimana sikap pemakai terhadap teknologi informasi yang telah dikembangkan berdasarkan persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan (*Perceived Easy Of Use*), persepsi keamanan dan persepsi risiko. Model TAM ini banyak dipergunakan untuk menganalisis dalam penelitian teknologi informasi, perilaku akuntansi serta psikologi (Jogiyanto,2007).

Penelitian ini mereplika dari penelitian Dewi, Sinarwati & Yuniarta (2017) yang berjudul analisis pengaruh persepsi kebermanfaat, persepsi kemudahan, dan keamanan terhadap minat menggunakan *E-banking* pada mahasiswa jurusan akuntansi program studi S1 fakultas ekonomi universitas pendidikan ganesha. Penelitian ini berbeda dengan penelitian Dewi dkk (2017) pada objek, sampel dan lokasi penelitian. Penelitian ini menggunakan objek yaitu *mobile banking* sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk (2017) menggunakan *E-banking*. pada penelitian Dewi dkk (2017) menggunakan subyek mahasiswa jurusan akuntansi program studi S1 fakultas ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, sedangkan penelitian ini menggunakan nasabah dikota Madiun sebagai subyek penelitian karena jangkauannya yang cukup luas. Penelitian ini juga menambahkan variabel persepsi resiko yang berasal dari penelitian (Agustina, Afriana, dan Safriana, 2018).

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas , peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “ **Pengaruh Persepsi Kebermanfaat,**

Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keamanan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* di Kota Madiun”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Apakah persepsi kebermanfaat berpengaruh terhadap minat pengguna *mobile banking* ?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking* ?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat pengguna *mobile banking* ?
4. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat pengguna *mobile banking* ?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang telah dibuat peneliti, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *mobile banking*.
2. Untuk mengetahui mengenai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *mobile banking*.
3. Untuk mengetahui mengenai pengaruh persepsi keamanan terhadap penggunaan *mobile banking*.
4. Untuk mengetahui mengenai pengaruh persepsi risiko terhadap penggunaan *mobile banking*.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ke berbagai pihak sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi maupun tambahan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak Bank, untuk mengetahui penerapan *mobile banking* apakah sudah efektif yang dimiliki oleh bank.
- b. Bagi masyarakat, untuk menambah wawasan tentang kelebihan, risiko dan fitur-fitur dalam layanan *mobile banking*.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Berikut ini sistematika penulisan skripsi yakni :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada Bab 1 terdapat pendahuluan yang membahas mengenai latar belakang , rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 terdapat tinjauan pustaka yang membahas mengenai landasan teori berisi konsep maupun teori-teori yang menjadikan dasar dalam penelitian ini, penelitian terdahulu berisikan penelitian yang dijadikan sebagai acuan dasar penelitian, pengembang hipotesis serta rerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab 3 terdapat metode penelitian yang membahas mengenai desain penelitian, jenis sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik penyampelan serta analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV terdapat analisis dan pembahasan yang membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Pada bab V terdapat kesimpulan, keterbatasan dan saran yang menguraikan mengenai kesimpulan, keterbatasan dan saran.