

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini begitu cepat seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi. Khususnya perkembangan di bidang teknologi informasi yang sangat pesat membantu aktivitas kehidupan manusia. Beragamnya kegiatan manusia perkotaan menyadarkan mereka akan pentingnya teknologi canggih yang memaksa mereka untuk selalu bertindak cepat, praktis, efektif dan efisien. Kemajuan teknologi informasi yang berkembang sangat cepat ini direspon baik oleh perusahaan-perusahaan maupun dunia perbankan dengan memberikan fasilitas pelayanan kemudahan informasi yang menghubungkan bank dengan nasabahnya dengan cara mengaplikasikan teknologi informasi yang canggih seperti layanan internet.

Adapun fasilitas e-banking yang ditawarkan oleh berbagai bank untuk memenuhi kebutuhan. E-banking meliputi ATM Banking, Mobile Banking, Phone Banking, SMS Banking, dan Internet Banking (Julius 2011 : 227) Dari jasa e-banking dalam kemudahan akses oleh bank dengan nasabah, salah satunya menggunakan mobile banking. Mobile banking adalah salah satu dari *e-banking* yang memberikan layanan informasi perbankan via wireless paling baru yang ditawarkan pihak bank dengan menggunakan teknologi handphone untuk mendukung kelancaran dan kemudahan aktivitas perbankan. Keputusan nasabah dalam menggunakan fasilitas mobile banking sangat penting untuk mendapatkan

kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara online diartikan sebagai suatu sikap dan keputusan untuk berperilaku di masa depan.

Menurut Bank Indonesia (www.bi.go.id) Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No.09/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Penyelenggaraan internet 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 baik itu dari HP, Komputer, laptop/ notebook, PDA, dan sebagainya. layanan mobile banking merupakan layanan perbankan yang termasuk dalam layanan electronic banking.

Survey Top Brand adalah salah satu performa terbaik untuk mengukur kinerja merk-merk yang beredar di Indonesia. Pada kategori *E-Channel* di Negara Indonesia, terdapat 5 bank konvensional yang berhasil masuk dalam nominasi Top Index 2012 sampai 2015.

Pada Tabel 1.1 dijelaskan Top Brand Award Kategori E-Channel Tahun mulai dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2015.

Masih rendahnya pemanfaatan fasilitas mobile banking sebagai layanan transaksi perbankan bank mandiri. Namun demikian berbagai kegunaan

yang diberikan fasilitas mobile banking tidak akan memberikan dampak positif jika nasabah tidak bisa menerima teknologi secara baik serta menggunakannya di kehidupan sehari-hari. Nasabah juga harus memperhatikan resiko-resiko yang harus diperhatikan dalam fasilitas mobile banking. Pada dasarnya, sebuah layanan yang mampu memberikan kemudahan pada nasabah pasti akan diterima baik oleh penggunanya.

Tabel 1.1
TOP BRAND AWARD KATEGORI E-CHANNEL
TAHUN 2012-2015

Merek	2012	2013	2014	2015
M-BCA	39,3%	51,6%	49,4%	54,2%
M-Banking Mandiri	26,5%	25,7%	21,2%	16,6%
BNI Mobile	14,2%	10,3%	11,5%	12,3%
BRI Mobile	12,5%	7,6%	9,8%	11,0%
Niaga Mobile	1,2%	2,8%	3,3%	3,2%

Sumber : <http://www.topbrand-award.com>

Bank Mandiri merupakan salah satu bank komersial di Indonesia yang mengimplementasikan pengguna sistem mobile banking pada layanan jasa perbankan. Berdasarkan data dalam tabel 1.1 dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2015 pengguna mobile banking, secara presentase mobile banking Mandiri mengalami penurunan, pada tahun 2012 mobile banking Mandiri mencapai 26,5 persen, pada tahun 2013 mengalami penurunan sebesar 25,7 persen, tahun 2014 penurunan menjadi 21,2 persen, dan ditahun 2015 mengalami penuruan menjadi 16,6 persen. Dari data tersebut disebabkan oleh faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam penggunaan fasilitas mobile banking. Diantaranya resiko keamanan berdampak mengakibatkan kerugian terhadap nasabah pengguna mobile banking. Dilihat dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna

mobile banking Mandiri masih sangatlah minim dibandingkan pengguna mobile banking pada bank lainnya. kondisi tersebut mengundang berbagai pertanyaan apakah mobile banking Mandiri sulit untuk digunakan, atau sikap nasabah belum yakin terhadap fasilitas layanan dari mobile banking tersebut. Dalam keputusan nasabah dipengaruhi banyak faktor diantaranya, Persepsi Manfaat, Kemudahan dalam menggunakannya dan Sikap.

Persepsi Manfaat menurut Davis (1989) dalam Asad Ilyas, (2013) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang individu percaya bahwa adanya teknologi akan meningkatkan produktivitas dan kinerja pekerjaannya. Meskipun semua manfaat yang tersedia sudah banyak namun masih sedikit nasabah yang menggunakan mobile banking. Salah satunya dipengaruhi beberapa faktor yaitu nasabah sudah merasakan kenyamanan dengan layanan yang sudah tersedia.

Menurut Davis (1989) dalam Johan Nawawi (2012) Persepsi atas kemudahan atas penggunaan merupakan sebuah teknologi sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa computer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Penerimaan pengguna didefinisikan sebagai keadaan psikologis pengguna sehubungan dengan niatnya untuk menggunakan sistem.

Pikkarainen et.al (2004) dalam Raies Ahmad et.al (2013:72) menyatakan bahwa sikap nasabah terhadap e-banking adalah refleksi dari sejumlah factor seperti teknologi, keamanan, gaya hidup, serta layanan cabang bank. Dengan demikian, sikap seseorang juga dapat dilihat dari kepercayaan seseorang untuk mau menggunakan sebuah sistem. Pandangan nasabah, sikap terhadap

keputusan menggunakan mobile banking dapat dipengaruhi oleh sejumlah pendahulunya.

Berdasarkan bukti-bukti penelitian sebelumnya, sikap dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu faktor sosial dan faktor kepribadian. Dari faktor-faktor yang telah ada diatas maka kita dapat mengetahui apa saja yang dibutuhkan dan dikeluhkan oleh nasabah.

Dari keadaan inilah yang membuat peneliti tertarik meneliti permasalahan apakah yang mengakibatkan penurunan mobile banking Mandiri bagi nasabah di Surabaya. Berdasarkan variabel yang dipilih yaitu Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Sikap. Berdasarkan hal tersebut maka penulis ingin menguji lebih lanjut tentang **Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Sikap Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya.**

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka penulis menemukan rumusan masalah penelitian ini yaitu :

1. Apakah Persepsi Manfaat berpengaruh signifikan positif terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Mandiri di Surabaya?
2. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Mandiri di Surabaya?
3. Apakah Sikap nasabah berpengaruh signifikan positif terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Mandiri di Surabaya?
4. Apakah Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Sikap berpengaruh

signifikan positif terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Mandiri di Surabaya?

1.3 **Tujuan Penelitian**

Dengan ditemukannya rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Mandiri di Surabaya
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Mandiri di Surabaya
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Sikap nasabah terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Mandiri di Surabaya
4. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Sikap terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Mandiri di Surabaya

1.4 **Manfaat Penelitian**

Beberapa Manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. **Bagi Perbankan**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan pihak Bank untuk bahan pertimbangan meningkatkan layanan m-banking, apabila dari hasil penelitian terdapat hubungan yang positif signifikan dari keseluruhan faktor yang menjadi variable penelitian.

2. Bagi Peneliti

Dengan menyusun penelitian ini, maka peneliti dapat menambah pengetahuan, mengembangkan pola berfikir, dan wawasan dalam dunia perbankan khususnya perbankan pemasaran yang berhubungan dengan keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Sebagai bahan referensi ilmiah dan literature manajemen perbankan mengenai persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan sikap terhadap keputusan menggunakan m-banking bagi nasabah bank mandiri di Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab. Adapun sistematikanya disusun sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjabarkan tentang penelitian tedahulu yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, landasan teori yang menggambarkan alur hubungan variable yang akan diteliti, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang prosedur untuk mengetahui

langkah-langkah penelitian yang sistematis antara lain : rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi penelitian, definisi operasional dan pengukuran variable, instrument penelitian, populasi sampel dan tehnik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas instrument penelitian, dan tehnik analisis data.

BAB IV : GAMBAR SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian, analisis data dan pembahasam.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian ini keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

