BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di Indonesia semakin meluas dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, teknologi yang berkembang membuat gaya hidup masyarakat juga berubah dan masyarakat tidak dapat lepas dari telepon genggam atau *handphone*. Apapun yang dibutuhkan oleh masyarakat didapatkan melalui telepon genggam. Adanya teknologi yang semakin canggih penyedia layanan perbankan harus melakukan inovasi-inovasi meskipun membutuhkan alokasi dana yang cukup besar. Baik Bank swasta maupun Bank pemerintah harus menggunakan teknologi yang canggih untuk memberikan kemudahan bagi nasabahnya. Teknologi yang canggih akan menjadi keunggulan sebuah Bank untuk menetapkan teknologi informasinya. Salah satu dari perkembangan teknologi yang canggih yaitu dengan adanya layanan *mobile banking (m-banking*). Menurut Maryanto (2011: 67) *mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat di akses langsung melalui jaringan telepon seluler/*handphone* GSM atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan.

Menurut laporan MEF (https://dailysocial.id/post/mobile-banking-indonesia/), pada tahun 2014 sebanyak 80% responden di Indonesia menyatakan sudah menggunakan layanan *Mobile Banking (m-banking)*. Di tahun 2013

angkanya hanya mencapai 58%, biasanya nasabah menggunakan *mobile banking* untuk mengecek saldo dan mentransfer dana ke pihak lain.

Menurut survei yang dilakukan sharingvision.com total pertumbuhan pengguna *mobile banking* dari 4 bank (Bank Mandiri, Bank BCA, Bank BNI, Bank BRI) di Indonesia mencapai angka 23,65 juta pengguna di awal tahun 2015. Jumlah tersebut naik 25 persen dari jumlah pengguna *mobile banking* di tahun 2014 yang mencapai 18,8 juta pengguna.

Layanan yang terdapat pada *mobile banking* Bank Mandiri atau m-banking Mandiri terdiri dari : Transaksi *financial* (transfer, pembayaran, pembelian), transaksi non *financial* (cek saldo, cek historis transaksi), informasi lokasi cabang/ATM, informasi kurs (http://www.bankmandiri.co.id/). Bank Mandiri belum sepenuhnya menarik para nasabah untuk menggunakan m-banking Mandiri, terbukti dengan adanya survei TOP *Brand Award* dari produk *mobile banking* yang ada pada tabel berikut :

Tabel 1.1
BANK DENGAN TOP BRAND AWARD DALAM KATEGORI *MOBILE BANKING* 2014 DAN 2015 DI INDONESIA

MEREK	2014	2015
m-BCA	49,4%	54,2%
m-Banking Mandiri	21,2%	16,6%
BNI Mobile	11,5%	12,3%
Bri Mobile	9,8%	11,0%
CIMB Niaga Mobile	3,3%	3,2%

Sumber : (http://www.topbrand-award.com/)

Pada tabel 1.1 menunjukan bahwa pengguna *mobile banking* Mandiri mengalami penurunan pada tahun 2015. Secara presentase *mobile banking* Mandiri pada tahun 2014 mecapai 21,2 persen, mengalami penurunan sebanyak 4,6 persen sehingga pada tahun 2015 hanya mencapai 16,6%. Permasalahan

penurunan jumlah nasabah pengguna *mobile banking* bank Mandiri merupakan hal yang menarik untuk diteliti. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi resiko terhadap penggunaan *mobile banking*, persepsi kenyamanan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Mandiri, mengetahui persepsi biaya terhadap penggunaan *mobile banking* di Surabaya. Kepercayaan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* dan mengetahui bagaimana keunggulan relatif yang ada dalam penggunaan *mobile banking* Bank Mandiri.

Persepsi resiko terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Mandiri di Surabaya apabila adanya masalah sistem dari layanan *mobile banking* dan pada saat nasabah mengakses *mobile banking* tidak terdapat jaringan sehingga tidak dapat menggunakan *mobile banking*. Persepsi kenyamanan terhadap penggunaan *mobile banking* Mandiridi Surabaya merupakan hal yang paling penting, karena nasabah akan percaya bahwa menggunakan *mobile banking* akan memudahkan nasabah tanpa harus datang ke bank dengan cara menggunakan ponsel untuk melakukan transaksi di setiap tempat. Persepsi biaya yang ada dalam layanan *mobile banking* bank Mandiri di Surabaya adalah nasabah akan dikenakan biaya hanya pada saat mengakses internet untuk melakukan transaksi *mobile banking* Mandiri. Kepercayaan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Mandiri di Surabaya apabila penyedia layanan *mobile banking* memberikan pelayanan yang sesuai dan di harapkan oleh nasabah secara efisien dan efektif, layanan *mobile banking* Bank Mandiri di Surabaya sebelum melakukan transaksi harus memasukan PIN terlebih dahulu oleh karena itu nasabah harus menjaga

kerahasiaan PIN yang sudah di tentukan sejak awal menggunakan *mobile banking* di Surabaya.

Selain itu, keunggulan relatif terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Mandiri di Surabaya akan membuat nasabah tertarik untuk menggunakan *mobile banking*. Nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* lebih menghemat waktu sehingga *mobile banking* memiliki keunggulan relatif di bandingkan dengan layanan perbankan yang lain.

Mobile banking merupakan teknologi yang canggih yang telah di sediakan oleh penyedia layanan perbankan. Dengan adanya layanan *mobile banking* Bank Mandiri di Surabaya di harapkan nasabah dapat mudah menggunakan fitur yang tersedia di *mobile banking* dan nasabah akan merasa aman untuk menggunakan *mobile banking* Bank Mandiri di Surabaya serta nasabah merasa bahwa *mobile banking* mempunyai keunggulan relatif.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti variabel apa saja yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* Bank Mandiri di Surabaya dengan variabel yang meliputi persepsi resiko, persepsi kenyamanan, persepsi biaya, kepercayaan, dan keunggulan relatif. Alasan menggunakan variabel tersebut berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah di uji pada nasabah di negara Kenya. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk meneliti dari penelitian sebelumnya yang berjudul **"Pengaruh Persepsi Resiko, Kenyamanan, Biaya, dan Kepercayaan serta Keunggulan Relatif Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya"**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas maka dapat di identifikasi masalah yang muncul adalah :

1. Apakah persepsi resiko berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya ?
2. Apakah persepsi kenyamanan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya ?
3. Apakah persepsi biaya berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya ?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya ?
5. Apakah keunggulan relatif berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya ?
6. Apakah persepsi resiko, persepsi kenyamanan, persepsi biaya, kepercayaan dan keunggulan relatif berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Mandiri di Surabaya?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat disimpulkan tujuan penelitian tersebut yaitu :

1. Untuk menguji signifikasi pengaruh persepsi resiko terhadap penggunaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Mandiri Surabaya

2. Untuk menguji signifikasi pengaruh persepsi kenyamanan terhadap penggunaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Mandiri Surabaya.
3. Untuk menguji signifikasi pengaruh persepsi biaya terhadap penggunaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Mandiri Surabaya.
4. Untuk menguji signifikasi pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Mandiri Surabaya.
5. Untuk menguji signifikasi pengaruh keunggulan relatif terhadap penggunaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Mandiri Surabaya.
6. Untuk menguji signifikasi pengaruh persepsi resiko, persepsi kenyamanan, persepsi biaya, kepercayaan dan keunggulan relatif terhadap penggunaan *mobile banking* bagi nasabah Bank Mandiri Surabaya.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan bagi :

1. Bagi Peneliti

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang variabel apa saja yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* dan untuk mengetahui lebih banyak tentang *mobile banking.*

2. Bagi STIE Perbanas Surabaya

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah manfaat dan sumber referensi untuk mahasiswayang mengambil judul yang sama.

3. Bagi Bank

Hasil dari penelitian ini digunakan untuk membantu manajemen bank untuk mengetahui vaiabel yang berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking.*

1.4 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas tentang Penelitian Terdahulu yang di gunakan sebagai referensi dalam penulisan penelitian, Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang rancangan peneltian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional,pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam sub bab ini diuraikan tentang gambaran umum pada subyek penelitian, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan

BAB V : PENUTUP

Dalam sub bab ini di jelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PERBANAS