BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakangMasalah

Pada era globalisasi dengan kemajuan informasi dan teknologi yang pesat telah mempengaruhi industri perbankan, seperti hal nya *Mobile Banking* merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi tersebut. Perkembangan tersebut didukung oleh seperangkat alat komunikasi yang merupakan salah satu dari contoh perkembangan teknologi yang pesat saat ini. Para nasabah dapat melakukan transaksi dan layanan nasabah lainnya, sewaktu-waktu dan dimanapun mereka berada. Pada saat ini sudah banyak di dunia perbankan menggunakan dan menyediakan akses *Mobile Banking* untuk mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan salah satu kemajuan teknologi bagi nasabah serta perbaikan layanan bank yang biasanya nasabah membutuhkan waktu untuk antre kurang lebih 15 menit jika bank tersebut ramai. Hal tersebut akan cenderung berdampak merugikan pada nasabah jika waktu tersebut tersita hanya karena antre untuk bertransaksi di bank.

Mobile Banking merupakan salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh bank untuk para nasabahnya sebagai cara untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi dengan menggunakan *mobile* atau ponsel telepon.

Mandiri *mobile* dapat diunduh oleh nasabah atau *non* nasabah yang akan melakukan transaksi harus memiliki rekening perorangan mandiri tabungan atau mandiri tabungan bisnis atau mandiri giro dan terdaftar sebagai penggunan layanan mandiri sms.

Melalui *Mobile Banking* nasabah dapat memeriksa saldo rekening, memonitor jangka waktu deposito, mengecek kartu kredit serta pembayaran kartu kredit, pembayaran rekening listrik dan telepon serta transaksi lainnya. *Mobile banking* dapat diakses secara cepat dan mudah oleh nasabah yang menggunakan layanan tersebut sehingga sangat efisien jika digunakan oleh nasabah yang sibuk atau tidak sempat bertransaksi ke bank. *Mobile banking* merupakan salah satu pelayanan yang sebagian besar digunakan oleh para nasabah yang menggunakan*Mobile* dalam bertransaksi, untuk itu perlu dilakukan studi pada nasabah terhadap pemanfaatan serta respon mereka dengan adanya sistem transaksi melalui *mobile banking*. Selain transaksi tersebut *Mobile Banking* mandiri dapat pula digunakan sebagai transaksi peembelian isi ulang pulsa, menu favoritku, mengecek lokasi ATM dan cabang, serta informasi kurs dan suku bunga.

Berdasarkan ungkapan Sekretaris Perusahaan Bank Mandiri Rohan Hafas pada 2 Februari 2016 di Jakarta yang di informasikan melalui tribun news menuturkan tahun ini Bank Mandiri menargetkan pertumbuhan *mobile banking* bisa tumbuh di atas 50% dan hingga tahun 2015 total pengguna layanan mandiri *mobile banking* mencapai 6,92 juta dengan frekuensi 105 juta bernilai Rp 171 triliun. Menurut Lembaga Riset Marketing

Research Indonesia (MRI) yang bekerjasama dengan Majalah Infobank menganugerahkan sejumlah penghargaan di industri perbankan. Bank Mandiri mendapatkan predikat bank terbaik dalam pelayanan perbankan selama empat tahun berturut-turut. Bank Mandiri mencatat nilai rata-rata 91,23 persen dalam survei yang dilakukan MRI dan majalah Infobank di Jakarta, Denpasar, Lampung, Makassar dan Malang. Bank Mandiri menjadi yang pertama menembus level 90 persen dalam 15 tahun penyelenggaraan BSEM. Menurut survey yang menggunakan metode *mystery shopper* ini, Bank Mandiri membukukan skor terbaik untuk lima kategori dari 12 jenis pelayanan yang dinilai. Kelima kategori tersebut yaitu kategori *customer service* terbaik yaitu 83,68 persen, fasilitas *banking hall* terlengkap 100 persen, kenyamanan ruangan 100 persen, layanan *auto-answer phone banking* 99,81 persen, dan layanan *internet banking* 100 persen. (*sumber: http://m.tribunnews.com*)

Tabel 1.1

DATA PERSENTASE PENGGUNA SMS/*MOBILE BANKING* TERHADAP TOTAL NASABAH TAHUN 2015

Nama Bank	Jumlah Pengguna	Persentase Nasabah
Bank Mandiri	6,6 juta	41,8 %
BCA	5,2 juta	40 %
BNI	3,25 juta	21,7 %
BRI	8,8 juta	18,9 %

Sumber : sharingvision™, Retail E-Chanelsurvey 2015

Jika dilihat dari data pengguna *Mobile Banking* diatasmenimbulkan pertanyaan, apakah pemanfaatan dan kemudahan teknologi *mobile banking* yang kurang diminati ataukah faktor-faktor lain

yang mendasari nasabah sehingga sulit menerima keberadaan teknologi tersebut sebagai layanan perbaikan yang diberikan oleh Bank Mandiri kepada para nasabahnya.

Mobile banking yang dikenal sebagai M-Banking, SMS Banking, *Phone Banking* dan sebagainya merupakan sebuah terminal yang digunakan sebagai *performing balance checks*, transaksi keuangan, pembayaran dan sebagainya. Dengan menggunkan alat bergerak seperti mobile phone.*Mobile banking* saat ini kebanyakan ditunjukkan via SMS atau*Mobile Internet* tetapi dapat juga menggunakan pendownloadan *mobile device* (Buse dan Tiwari, 2007). Jasa *mobile banking* memiliki produk-produk seperti *sms- banking, mobile phone* banking dan lain sebagainya. Jasa *mobile banking* merupakan modifikasi dari layanan *internet banking* yang menghubungkan bank dengan klien dari jarak jauh melalui jaringan internet. Kedua tipe tersebut mempunyai manfaat bagi bank, yakni dapat menurunkan biaya transaksi bank itu sendiri. Dari point diatas, dapat diartikan bahwa layanan *mobile banking* dapat mengopersikan layanan bank melalui *mobile device* (Mallat *et al*:2004:93)

Mobile banking merupakan salah satu bentuk elektronik *banking* yang ditawarkan pihak bank kepada nasabahnya melalui *mobile service* dan bank yang dihubungkan melalui database internet dimana para nasabah dapat melakukan dan bertransaksi jasa keuangan salam suatu lingkungan semu (*virtual environment*). Karenanya suatu bank yang memiliki website tetapi tidak bisa bertransaksi tidak termasuk internet dan *mobile banking*. Sehingga

bank-bank berinvestasi pada sistem informasi seperti *internet banking*, *mobile banking* dan lain sebagainya. Bank berinvestasi tersebut dengan alasan seperti penghematan biaya, peningkatan kualitas produk dan jasa.

Jika para nasabah dapat menerima dan bersedia mangadopsi sistem baru tersebut makan semakin baik kinerja dari suatu bank tersebut dalam meningkatkanlayanan tersebut. Sehingga para nasabah dapat memulai melakukan perubahan-perubahan dalam praktik dan menggunakan waktunya untuk menggunakan sistem informasi tersebut.

Alasan penggunaan model TAM adalah kemampuan serta kesederhanaan dalam menjelaskan hubungan sebab akibat. Tujuan utama penggunaan TAM adalah untuk memberikan dasar langkah dari dampak suatu faktor eksternal pada kepercayaan, sikap, dan niat. Dan dirancang untuk mencapai tujuan tersebut dengan cara mengidentifikasi beberapa variabel dasar yang disarankan pada pebelitian sebelumnya yang setuju dengan faktor-faktor yang mempengaruhi pada penelitian tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai keputusan yang seperti apa yang diambil oleh nasabah dengan judul :**"Pengaruh Persepsi Manfaat,Kemudahan Penggunaan dan Kesesuaian Terhadap KeputusanMenggunakan *Mobile Banking*Bank Mandiri di Surabaya".**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di muka, maka permasalahandalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah persepsi manfaat secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan*Mobile Banking* Bank Mandiri di Surabaya ?
2. Apakahkemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* Bank Mandiri di Surabaya ?
3. Apakah kesesuaiansecara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan*Mobile Banking*Bank Mandiri di Surabaya ?
4. Apakah persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kesesuaian secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* Bank Mandiri di Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh positif dari persepsi manfaat secara parsial terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* Bank Mandiri di Surabaya.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh positif dari kemudahan penggunaan secara parsial terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* Bank Mandiri di Surabaya.
3. Untuk mengeahui signifikansi pengaruh positif dari kesesuaian secara parsial terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking* Bank Mandiri di Surabaya.

4. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kesesuaian secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Bank Mandiri

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan *mobile banking*, serta untuk menganalisis efektivitas dan potensi pengembangan teknologi informasi baru melaluikeputusan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.

2. Bagi Peneliti

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memahami apa saja faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* .

3. Bagi STIE Perbanas

   Hasil penelitian ini diharapkan menambah koleksi perpustakaan STIE Perbanas Surabaya agar dapat dijadikan sebagai dasar untuk penelitian-penelitian di masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesisi penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengambilan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB 1V GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisi uraian tentang gambaran subyek penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.