

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan teknologi kian pesat. Diiringi dengan kesibukan masyarakat yang padat dan kebutuhan yang kompleks sehingga masyarakat cenderung lebih memilih fasilitas yang lebih simple untuk memenuhi kebutuhan, salah satunya yaitu kebutuhan di dunia perbankan. Sebuah bank dapat dikatakan canggih dan handal apabila dapat memaksimalkan kecanggihan teknologi informasinya sebagai sarana nasabah untuk bertransaksi.

Dalam hal ini banyak pihak Bank yang membuat inovasi baru dengan cara memadukan antara teknologi telepon seluler dengan teknologi internet yang saat ini semakin dekat dengan masyarakat. Yang awalnya hanya berupa mengirim pesan namun kini sudah menjadi aplikasi yang dapat diunduh sesuai dengan sistem operasi *smartphone*. Dari fungsi telepon seluler dan teknologi internet sebagai alat untuk mendapatkan informasi serta berbagai layanan yang dibutuhkan konsumen sehingga lebih praktis melakukan transaksi tanpa harus pergi ke Bank. Produk yang mengadopsi teknologi informasi biasa disebut *mobile banking*. *Mobile Banking* atau *M-Banking* adalah pengiriman perbankan dan keuangan mulai dari layanan transaksi pasar saham, manajemen rekening bank dan

mengakses disesuaikan informasi melalui perangkat telekomunikasi (Tiwari dan Buse,2007).

Layanan dari *mobile banking* itu sendiri terdiri dari *sms banking* dan *mobile phone banking*. *Mobile banking* merupakan modifikasi dari layanan *internet banking* yang dapat menghubungkan bank dengan nasabah yang mempunyai jarak jauh melalui jaringan internet. Keduanya sama-sama memiliki keuntungan yang dapat diperoleh bagi bank yaitu meminimalkan biaya transaksi. Sehingga kehadiran *mobile banking* ini telah membawa perubahan yang mendasar pada jenis layanan perbankan. (Berdasarkan hasil survey MARS Indonesia tahun lalu di 5 Kota (Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan) nasabah di Jakarta, Bandung dan Semarang reatif lebih aware terhadap *mobile banking* dibanding dengan nasabah di Surabaya dan Medan.

Tabel 1.1
TINGKAT AWARENESS TERHADAP MOBILE BANKING
(DALAM PERSEN)

KOTA	Mengetahui Mobile Banking	Tidak Mengetahui Mobile Banking
Jakarta	58,4	41,6
Bandung	57,6	42,4
Semarang	55,1	44,9
Surabaya	41,9	58,1
Medan	36,4	63,6

Sumber : www.marsindonesia.com

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas data yang diperoleh dari lima kota besar, pengetahuan masyarakat di Surabaya tentang *mobile banking* masih rendah dibanding dengan kota Jakarta, Bandung, dan Semarang.

Tabel 1.2
TINGKAT KEPEMILIKAN *MOBILE BANKING* BERDASARKAN
KOTA (DALAM PERSEN)

Kota	Memiliki	Tidak Memiliki
Jakarta	5,8	94,2
Surabaya	6,1	93,9
Bandung	7,2	92,8
Semarang	7,2	92,8
Medan	16,6	83,4

Sumber : www.marsindonesia.com

Dari Tabel 1.2 di atas dapat diperoleh informasi bahwa Kota Surabaya berada di peringkat ke dua dari atas dengan masyarakat yang tidak memiliki akun *mobile banking* masih kalah dengan masyarakat yang ada pada kota Medan, Bandung, dan Semarang.

Sementara itu, *Mobile Banking* Bank Jatim itu sendiri merupakan salah satu *e channel* yang diberikan oleh Bank sebagai bentuk layanan kepada nasabah melalui mobile phone baik dengan *SMS* ataupun aplikasi. Layanan yang tersedia pada *mobile banking* Bank Jatim sendiri meliputi transfer ke sesama bank atau bank lain, informasi, cek saldo, pembelian pulsa isi ulang, dan pembayaran. Namun Bank Jatim sendiri baru membuat inovasi *mobile banking* pada tahun 2014 di triwulan akhir dan baru merilisnya secara bertahap dari triwulan pertama

sampai ke empat di tahun 2015 (www.bankjatim.co.id), itu dinilai cukup tertinggal dengan bank-bank lain yang sudah lebih dulu merilis dan mempunyai *mobile banking* seperti Bank BCA merilis *mobile banking*nya di tahun 2011 (www.bca.co.id), Bank Mandiri di tahun 2012 (www.mandiri.co.id), BRI di tahun 2012 (www.bri.co.id) dan Bank BNI di tahun 2014 (www.bni.co.id) dan faktanya yang terjadi pada Bank Jatim di Surabaya jumlah nasabah pengguna *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya masih kalah dengan jumlah nasabah *mobile banking* Bank lain yang ada di Surabaya. Berikut tabel yang menunjukkan peringkat Bank dengan jumlah pengguna *mobile banking* di Surabaya.

Tabel 1.3
NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING* TAHUN 2015 DI SURABAYA

NAMA BANK	JUMLAH NASABAH
BRI	8,8 Juta
Mandiri	6,6 Juta
BCA	5,2 Juta
BNI	3,25 Juta
Bank Jatim	15 ribu

Sumber : website dari berbagai bank

Data dari data yang diperoleh dari website berbagai bank yang tercantum pada Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah nasabah pengguna *mobile banking* di Bank Jatim masih lebih rendah dibanding dengan bank-bank lainnya yaitu masih memperoleh 15.000 nasabah sebagai pengguna *mobile banking*, sedangkan

BRI menempati posisi atas dengan perolehan nasabah pengguna *mobile banking* sebanyak 8,8 Juta.

Faktor kepercayaan menjadi salah satu kunci nasabah dalam membuat keputusan untuk menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya. Masih banyak nasabah yang ragu dan enggan untuk menggunakan *mobile banking* Bank Jatim dan lebih memilih untuk bertransaksi secara langsung dengan datang ke Bank maupun menggunakan ATM karena mereka merasa Bank Jatim belum dapat dipercaya dalam hal menjaga keamanan dan kerahasiaan nomor yang digunakan untuk mengakses layanan *mobile banking*.

Selain itu juga terdapat pengalaman nasabah terkait dengan faktor risiko yang menyatakan keluhan mengenai sistem layanan *mobile banking* Bank Jatim yang sering mengalami gangguan pada saat menggunakannya dan juga adanya salah satu contoh kasus penipuan yang mengatasnamakan layanan *mobile banking* Bank Jatim terhadap dua nasabah Bank Jatim, Rabu (18/7/2014). Korban bernama Zaiunul Hamzah dan kakaknya, Hairul Umam, kehilangan uang tabungan sebesar Rp 25 juta. Menurut korban, ia ditelepon seseorang yang mengaku pimpinan sebuah perusahaan. Dalam percakapan itu, korban dikabarkan memenangkan undian di Bank Jatim dan berhak atas hadiah uang ratusan juta Rupiah. Lantaran merasa senang, korban menuruti ketika pelaku meminta korban ke anjungan tunai mandiri (ATM), untuk mendaftarkan *mobile banking*. Saat itu pula dana tabungan nasabah terus berkurang. Melalui transaksi hingga 115 kali dalam sehari, kedua korban telah mentransfer uangnya hingga berjumlah Rp 25 juta tanpa sadar (mliputan6.com).

Bersumber dari penelitian sebelumnya mengenai adopsi *mobile banking* yang dilakukan oleh Nyeko, J.Sonny *et all* (2014) dan Ravichandran, Diluxshy and Madana (2016) membuktikan bahwa kompatibilitas menjadi faktor yang mempunyai pengaruh bagi nasabah untuk menggunakan atau mengadopsi *mobile banking*.

Keputusan nasabah dalam mengadopsi *mobile banking* dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kompatibilitas, kepercayaan dan risiko yang muncul dalam menggunakan *mobile banking*. Pengaruh kompatibilitas pada keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dapat dikatakan positif apabila nasabah telah merasakan layanan *mobile banking* tersebut mempunyai fasilitas yang sudah sesuai dengan kebutuhan dan menggunakan teknologi yang canggih namun juga mudah dalam penggunaannya, pengaruh kepercayaan dalam keputusan menggunakan *mobile banking* dapat dikatakan positif apabila nasabah pengguna telah merasakan bahwa *mobile banking* dapat memberikan keamanan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* (Nyeko, J.Sonny *et all*. 2014), pengaruh risiko dapat dikatakan negatif apabila nasabah telah merasakan dampak buruk pada saat menggunakan layanan *mobile banking* (Ravichandran Diluxshy, 2016). Berdasarkan adanya masalah yang dialami oleh nasabah pengguna *mobile banking* Bank Jatim dan rendahnya tingkat kesadaran dan kepemilikan *mobile banking*, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai keputusan nasabah dengan judul: **“Analisis Pengaruh Kompatibilitas, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Jatim di Surabaya”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasar pada latar belakang masalah di atas, terdapat beberapa masalah yang dapat diuraikan dalam pertanyaan :

1. Apakah kompatibilitas berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya?
3. Apakah risiko berpengaruh signifikan negatif terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya ?
4. Apakah kompatibilitas, kepercayaan, dan risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh signifikan positif dari kompatibilitas terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya.
2. Menguji pengaruh signifikan positif dari kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya.
3. Menguji pengaruh signifikan negatif dari risiko terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya.
4. Menguji pengaruh signifikan dari kompatibilitas, kepercayaan, dan risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Bank Jatim

Dapat mengetahui bahwa faktor kompatibilitas, kepercayaan dan risiko menjadi pengaruh pengambilan keputusan bagi nasabah untuk mengadopsi atau menggunakan mobile banking dengan begitu pihak Bank dapat memenuhi kebutuhan dan selera dari nasabah agar tujuan tercapai secara maksimal.

2. Bagi Peneliti

Dapat menjadi penambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman bagi peneliti dalam bidang pemasaran khususnya mengenai faktor kompatibilitas, kepercayaan dan risiko pada penggunaan mobile banking.

3. Bagi STIE PERBANAS Surabaya

Dapat dijadikan sebagai tambahan kepustakaan dalam bidang perbankan pemasaran dan berguna sebagai rujukan ataupun referensi untuk penelitian selanjutnya yang mempunyai topik analisis pengaruh kompatibilitas, kepercayaan dan risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Jatim di Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Pada penelitian ini terdapat 5 (lima) bab yang saling berkaitan antara bab satu dengan yang lainnya, yang dapat disajikan dalam bentuk rangkuman setiap bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan terdapat pokok bahasan dimana penulis menjelaskan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan yang terakhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti menjelaskan tentang Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel, Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel, Data dan Metode Pengumpulan Data serta Teknik Analisis Data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini dijelaskan tentang responden penelitian dan analisis dari hasil penelitian yaitu analisis deskriptif, statistik dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

