

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Layanan *Mobile banking* saat ini merupakan hal yang tidak asing lagi bagi masyarakat khususnya yang tinggal di wilayah perkotaan seperti Surabaya. Hal tersebut disebabkan semakin banyaknya perbankan yang menggunakan layanan tersebut. Di masa yang akan datang, layanan ini tampaknya sudah menjadi sebuah layanan yang akan memberikan keuntungan yang kompetitif bagi bank yang menyelenggarakannya. Keadaannya akan sama seperti pemberian fasilitas mesin ATM. Semua bank akan menyediakan layanan tersebut.

*Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan tanpa adanya sebuah cabang, yaitu berupa fasilitas yang akan memberi kemudahan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke Bank lagi. Layanan yang di berikan *mobile banking* kepada nasabah berupa transaksi informasi rekening, pembayaran tagihan, dan lain-lain, kecuali pengambilan uang atau penyetoran uang tunai. Pengambilan uang tunai masih memerlukan layanan mesin ATM dan penyetoran uang tunai masih memerlukan bantuan *teller*. Penggunaan *mobile banking* tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Di era internet sekarang ini yaitu *mobile banking* atau yang lebih dikenal *M-Banking* merupakan suatu bentuk layanan perbankan secara elektronik. Melalui media *M-Banking* hubungan antara pihak bank dan pihak nasabah menjadi lebih

mudah dengan menggunakan layanan ini. Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja tanpa dibatasi tempat dan waktu.

Menurut Allport dalam Tatik Suryani (2013:120) sikap adalah suatu predisposisi yang mempelajari untuk merespon terhadap suatu objek dalam bentuk rasa suka atau tidak suka. Sikap nasabah terhadap *mobile banking* bisa positif atau negatif. Pemahaman terhadap sikap nasabah pada *mobile banking* dapat mempengaruhi perilakunya dalam menggunakan *mobile banking*.

Selain sikap, kepercayaan juga faktor yang mempengaruhi nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*. Dalam hal ini kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* merupakan keyakinan nasabah untuk percaya terhadap *M-Banking*. Kepercayaan harus dapat ditanamkan oleh pemasar bank.

Faktor lain yang berhubungan dengan perilaku penggunaan adalah kenyamanan akan mempengaruhi nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*. Menurut Davis, F dalam Rokibul Kabir (2013:100) *mobile banking* dapat melayani kebutuhan pengguna/nasabah . diantaranya :

a). Kegunaan yang dirasakan : Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan *mobile banking* akan meningkatkan kinerjanya

b) Kemudahan penggunaan : Terkait dengan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. Dalam hal ini, nasabah dapat merasakan kenyamanan dari produk tersebut ketika menggunakannya.

Berdasarkan hasil survey Mars Indonesia di 5 kota besar (Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan). Berikut pada Tabel 1.1 merupakan data nasabah yang memiliki maupun yang tidak memiliki akun *mobile banking* pada 5 kota besar :

**Tabel 1.1**  
**DATA KEPEMILIKAN AKUN *MOBILE BANKING* PADA 5 KOTA BESAR**  
**TAHUN 2013**

Kota	Memiliki Akun <i>Mobile Banking</i>	Tidak Memiliki Akun <i>Mobile Banking</i>
Jakarta	39,2 %	60,8 %
Bandung	33,0 %	67,0 %
Semarang	56,8 %	43,2 %
Surabaya	33,5 %	66,5 %
Medan	51,5 %	48,5 %

Sumber: Mars Indonesia

Dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa nasabah di Surabaya yang tidak memiliki akun *mobile banking* sebanyak 66,5 %. Nasabah di Surabaya masih takut terhadap canggih nya teknologi perbankan masa kini, di sisi lain juga telah ada kasus-kasus yang menyebabkan hilangnya uang nasabah. Dari kasus-kasus yang telah ada itu nasabah yang berada di Surabaya masih belum percaya dan belum merasa nyaman jika menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti terdorong untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Sikap, Kepercayaan, Dan Kenyamanan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Rakyat Indonesia Di Surabaya”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka perumusannya sebagai berikut :

1. Apakah sikap berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* BRI di Surabaya?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* BRI di Surabaya?
3. Apakah kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* BRI di Surabaya?
4. Apakah sikap, kepercayaan, dan kenyamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* BRI di Surabaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari pengaruh sikap, kepercayaan, dan kenyamanan terhadap penggunaan *mobile banking* BRI di Surabaya sebagai berikut :

1. Menguji signifikansi pengaruh sikap terhadap penggunaan *mobile banking* BRI di Surabaya.
2. Menguji signifikansi pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* BRI di Surabaya.
3. Menguji signifikansi pengaruh kenyamanan terhadap penggunaan *mobile banking* BRI di Surabaya.

4. Menguji signifikansi pengaruh sikap, kepercayaan, dan kenyamanan dalam menggunakan *mobile banking* secara bersama-sama terhadap penggunaan *mobile banking* BRI di Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi peneliti

Penelitian *mobile banking* ini merupakan suatu kesempatan bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan, dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen perbankan khususnya terhadap penggunaan *mobile banking* BRI di Surabaya

##### 2. Bagi Bank

Diharapkan bahwa hasil dari penelitian di lapangan bank mampu meningkatkan / mengevaluasi masukan dari para nasabah agar kedepannya lebih banyak nasabah yang menggunakan produk *mobile banking* dari BRI.

##### 3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambah perbendaharaan koleksi perpustakaan dan sebagai bahan pembanding atau bahan acuan bagi semua mahasiswa sebagai penelitian selanjutnya .

#### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Penulisan dalam skripsi ini secara garis besar dibagi menjadi 5 bab, dimana dalam setiap sub babnya akan dijelaskan mengenai pembahasan setiap bab. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Di dalam bab ini akan diuraikan secara garis besar mengenai Latar Belakang Penulisan, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat, serta Sistematika Penulisan dari Penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Di dalam bab ini berisi penjelasan tentang Tinjauan Pustaka yang didalamnya ada Penelitian Terdahulu, Landasan Teori yang meliputi pengertian *mobile banking*, sikap, kepercayaan nasabah dan kenyamanan yang berhubungan dengan Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Di dalam bab ini menguraikan tentang prosedur untuk mengetahui sesuatu dalam penelitian dan langkah-langkah yang terdiri dari Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel, Metode Pengumpulan data. Teknis Analisis Data

## **BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini berisi tentang uraian Gambaran Subyek Penelitian, Analisis dan Pembahasan

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi uraian tentang Kesimpulan, Ketebatasan Penelitian, dan Saran