

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan era globalisasi yang relatif cepat dan begitu pesat dalam kemajuan teknologi dan informasi telah mentransformasi berbagai macam aktivitas dalam kehidupan manusia disegala aspek dan bidang. Beragamnya segala aktivitas manusia di perkotaan mampu menyadarkan masyarakat akan pentingnya kehadiran dan peran teknologi untuk mendorong masyarakat dalam bertindak praktis, cepat, efektif, serta efisien, terutama dalam aktivitas transaksi.

Berkembangnya teknologi dan informasi, telah mampu mempengaruhi bidang perbankan. Salah satu bank yang terpengaruh ialah Bank Rakyat Indonesia (BRI). BRI juga ikut mengembangkan layanan transaksi berbasis teknologi. Terlebih sejak BRI membeli satelit yang menjadikan layanannya lebih luas lagi cakupannya. Kini semua nasabah BRI bisa memanfaatkan BRI *Mobile Banking* atau dapat disebut juga dengan *M-banking* merupakan suatu sistem aplikasi yang terdiri dari beberapa sistem pelayanan *E-banking* dengan kelengkapan informasi lainnya menggunakan layanan data internet yang bisa diakses langsung di beberapa jenis *gadget*, seperti Blackberry, Android, IOS, dan Java.

Eramodern saat ini penggunaan *mobile banking* seringkali dapat dioperasikan melalui SMS ataupun *mobile internet*. Peneliti yang melakukan penelitian mengenai prediksi dari nasabah yang telah memutuskan untuk memilih menggunakan *mobile banking*, kemudian dikaitkan dengan persepsi risiko, pengetahuan-kesadaran nasabah, serta niat menggunakan terhadap penggunaan *mobile banking* BRI di Surabaya.

Tabel 1.1
TOP BRAND AWARD KATEGORI MOBILE BANKING
TAHUN 2015-2017

MOBILE BANKING						
MEREK	2015		2016		2017	
	TM	TOP	TM	TOP	TM	TOP
M-BCA	54.2%	TOP	48.8%	TOP	48.1%	TOP
M-Banking Mandiri	16.6%	TOP	22.7%	TOP	21.1%	TOP
BNI <i>Mobile</i>	12.3%	TOP	10.1%		10.1%	
BRI <i>Mobile</i>	11.0%		10.2%	TOP	12.2%	TOP

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

Dapat dilihat dari data Tabel 1.1, menunjukkan bahwa pada tahun 2015 BRI *Mobile* telah menduduki peringkat keempat dengan persentase sebesar 11.0% dibawah oleh pesaingnya yaitu bank BNI *Mobile* dengan persentase 12.3%. Selanjutnya di tahun 2016 BRI telah mengalami penurunan menjadi 10.2% dari 11.0%. Meskipun dengan persentase 10.2% Bank BRI *Mobile* mampu menggeser posisi pesaingnya di peringkat ketiga. Tahun 2017 BRI *Mobile* memperoleh persentase 12.2% dengan berada di peringkat yang sama yaitu ketiga. Meskipun kenaikan persentase tersebut posisi BRI *Mobile* tetap selalu berada kalah saing oleh kompetitor lainnya

yaitu *M-Banking* Mandiri yang berada pada posisi kedua. Selain itu selisih persentase *Top Brand* juga masih berbeda jauh. Fenomena yang terdapat pada tabel 1.1 dapat memengaruhi seorang nasabah dalam menggunakan *mobile banking* bank BRI. Selain itu pada tahun 2018 berbagai media Nasional sempat digemparkan oleh kasus *skimming* bank BRI yang terjadi pada beberapa wilayah khususnya di Surabaya (liputan6). *Skimming* merupakan tindakan pencurian informasi kartu debit dan kredit dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada strip magnetik kartu secara ilegal yang dapat menyebabkan saldo nasabah terkuras secara misterius. Menanggulangi masalah tersebut bank BRI telah melakukan pemblokiran ATM terdapat pada sejumlah nasabahnya. Kabar penonaktifan diterima oleh nasabah melalui pesan singkat (SMS). Hal tersebut, tentunya dapat mempengaruhi persepsi seorang nasabah merasa cemas dan bersikap lebih berhati-hati dalam menggunakan layanan perbankan BRI di Surabaya. Maka dari itu, seorang nasabah harus mampu mengetahui risiko dan pengetahuan-kesadaran yang didapat saat menggunakan *BRI Mobile* karena akan dapat menentukan keputusan untuk menggunakan *mobile banking* tersebut. Selain itu tersedianya berbagai macam fasilitas yang diberikan oleh *mobile banking* sangat membantu para nasabah. Karena pelanggan dapat melakukan kegiatan transfer dana dengan baik sesama BRI ataupun bank lain, serta mengetahui informasi saldo. *BRI Mobile* ini dapat dipakai untuk melakukan pembelian produk-produk yang pembayarannya menggunakan sistem *e-payment* karena telah bekerja sama dengan *mobile banking* BRI, tentunya

juga banyak lagi fasilitas-fasilitas yang akan diberikan oleh BRI *Mobile* dalam menunjang suatu aktifitas nasabahnya di Surabaya.

Penelitian sebelumnya oleh Cudjoe, AG, Anim, PA dan Nyanyofio, JGNT (2015) yang berlokasi di Ghana, peneliti sudah membahas faktor-faktor penentu nasabah dalam penggunaan *mobile banking* diantaranya adalah kesadaran, persepsi kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, persepsi kredibilitas, namun penelitian tersebut belum membahas tentang persepsi risiko dan pengetahuan-kesadaran terhadap faktor-faktor penentu nasabah dalam penggunaan *mobile banking* bank BRI. Dari uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Persepsi Risikodan Pengetahuan-Kesadaran nasabah terhadap Niat Menggunakan serta dampaknya pada Penggunaan *mobile banking* bank BRI di Surabaya”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan segala permasalahan yang telah ada pada latar belakang, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah Persepsi Risiko berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan *mobile banking* bank BRI di Surabaya?
2. Apakah Pengetahuan-Kesadaran nasabah berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan *mobile banking* bank BRI di Surabaya?
3. Apakah Niat Menggunakan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *mobile banking* bank BRI di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk menguji signifikansi pengaruh Persepsi Risiko terhadap Niat Menggunakan *mobile banking* bank BRI di Surabaya.
2. Untuk menguji signifikansi Pengetahuan-Kesadaran nasabah terhadap Niat Menggunakan *mobile banking* bank BRI di Surabaya.
3. Untuk menguji signifikansi Niat Menggunakan terhadap Penggunaan *mobile banking* bank BRI di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan berbagai manfaat, yaitu:

1. Bagi Bank BRI

Pihak bank diharapkan bisa memetik beberapa manfaat dari penelitian pengaruh persepsi risiko dan pengetahuan-kesadaran nasabah terhadap niat menggunakan serta dampaknya pada penggunaan *mobile banking* bank BRI di Surabaya. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh bank BRI untuk menyusun strategi pemasaran guna menarik nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

2. Bagi Peneliti

Berguna untuk memberi tahu pengetahuan, wawasan dan menambahkan referensi tentang *mobile banking* supaya diperoleh suatu hasil yang dapat bermanfaat bagi peneliti dan dapat

mengidentifikasi seberapa besar pengaruh Persepsi Risiko, Pengetahuan-Kesadaran nasabah, dan Niat Menggunakan terhadap penggunaan *mobile banking*.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Penelitian ini sangat diharapkan mampu memberikan informasi baru yang positif bagi para mahasiswa dan mahasiswi di STIE Perbanas Surabaya tentang penggunaan *mobile banking* bank BRI di Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan pada penelitian ini terdiri dari lima bab yang saling berurutan :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang dari penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai suatu rancangan dari penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel, dan

teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, dan yang terakhir ialah teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini akan membahas mengenai gambaran dari subyek penelitian dan membahas hasil dari analisis data yang dilakukan dalam penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini akan menguraikan kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian dan saran yang dapat digunakan bagi pihak-pihak yang terkait.

