

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini pertumbuhan teknologi berkembang dengan sangat pesat. Teknologi informasi (TI) menjadi faktor penting dalam pengembangan masa depan bisnis khususnya di dunia perbankan. TI sendiri berkembang dengan berbagai inovasi yang diciptakan, tujuannya adalah untuk memudahkan aktivitas manusia. Secara bertahap dunia perbankan membuka jalan untuk metode modern untuk memperlancar jalannya bisnis perbankan. Salah satu metode modern yang digunakan didalam dunia perbankan yaitu *mobile banking (M-Banking)*.

M-banking merupakan layanan perbankan yang memiliki banyak kegunaan yang dapat di akses melalui *handphone* dengan aplikasi yang telah disediakan di *play store*. Kegunaan *M-banking* sendiri cukup banyak bagi nasabah suatu bank. Bank menyediakan M-banking sendiri dengan tujuan memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Selain menghemat waktu, nasabah juga menghemat tenaga dan biaya untuk menuju bank.

Pada saat ini di Indonesia sudah cukup banyak bank yang telah menyediakan layanan *M-banking*, diantaranya adalah Bank BCA, Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BNI dan Bank CIMB Niaga. Bank CIMB niaga adalah salah satu bank yang menyediakan layanan M-banking sejak bulan juni 2012.

Menurut laporan MEF (<https://dailysocial.id/post/mobile-banking-indonesia>) 80% responden di Indonesia menyatakan sudah menggunakan sarana mobile banking. Di tahun 2013, angkanya hanya mencapai 58%. Para nasabah biasanya menggunakan *M-banking* untuk mengecek saldo atau mentransfer dana.

Pada Bank CIMB Niaga, layanan M-banking ini memiliki nama *Go-mobile*, di dalam *Go-mobile* sendiri memiliki banyak kegunaan yaitu dapat mengetahui informasi rekening, cek mutasi, pembayaran tagihan, transfer dana, pembelian (isi pulsa), dan mengetahui lokasi ATM terdekat (<https://www.cimbniaga.com>). Bank CIMB niaga belum sepenuhnya dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan *Go-mobile*, hal ini dapat dilihat dari adanya *survei TOP Brand Awards* pada produk *M-banking* yang ada pada tabel berikut :

Tabel 1.1

**TOP BRAND AWARDS DALAM KATEGORI MOBILE BANKING
2015 DAN 2016**

MEREK	2015	2016
m-BCA	52.2%	48.4%
m-Banking Mandiri	16.6%	22.7%
BNI Mobile	12.3%	10.2%
BRI Mobile	11.0%	10.1%
CIMB Niaga Mobile	3.2%	-

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

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa Bank Niaga mengalami penurunan pada tahun 2016. Secara presentase CIMB Niaga Mobile pada tahun 2015 sebesar 3.2% namun pada tahun 2016 CIMB Niaga Mobile tidak masuk dalam

daftar TOP Brand Awards. Disini sangat terlihat bahwa CIMB Niaga Mobile mengalami penurunan. Penurunan jumlah nasabah pengguna *M-banking* merupakan hal yang akan diteliti. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh kegunaan yang dirasakan terhadap minat menggunakan *M-banking*, kemudahan yang dirasakan terhadap minat menggunakan *M-banking*, dan risiko yang dirasakan dengan mediasi sikap nasabah terhadap minat menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga.

Pengaruh kegunaan yang dirasakan pengguna *M-banking* CIMB Niaga di Surabaya apabila terdapat kegunaan yang dirasakan oleh nasabah dengan menggunakan layanan *M-banking*, seperti dapat mengetahui informasi rekening tanpa harus ke Bank atau ke ATM terdekat. Kemudahan yang dirasakan pengguna *M-banking* CIMB Niaga di Surabaya ini sangat penting karena dengan adanya *M-banking* ini nasabah tidak perlu susah mencari ATM atau Bank untuk melakukan transaksi perbankan, karena telah tersedia pada layanan *Go-mobile*. Risiko yang dirasakan pengguna *M-banking* CIMB Niaga apabila terjadi gangguan sistem dari layanan *M-banking* seperti tidak adanya jaringan sehingga menghambat jalannya transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah.

M-banking merupakan layanan yang disediakan oleh pihak perbankan yang tujuannya untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, oleh karena itu dengan adanya layanan ini diharapkan nasabah mendapatkan kegunaan dan mendapatkan kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan fitur pada *M-banking*.

Dengan adanya uraian di atas maka penelitian ini diberi judul
**“Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Dan Risiko Yang Dirasakan Terhadap
Minat Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Mediasi Sikap pada Bank
CIMB Niaga di Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada diatas maka dapat diidentifikasi masalah yang muncul adalah :

1. Apakah kegunaan yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya ?
2. Apakah kemudahan yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya ?
3. Apakah risiko yang dirasakan berpengaruh negatif signifikan terhadap sikap menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya ?
4. Apakah sikap berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas dapat disimpulkan tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh positif signifikansi kegunaan yang dirasakan terhadap sikap menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya.

2. Untuk menganalisis pengaruh positif signifikansi kemudahan yang dirasakan terhadap sikap menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh negatif signifikansi risiko yang dirasakan terhadap sikap menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh positif signifikansi sikap terhadap minat menggunakan *M-banking* pada Bank CIMB Niaga di Surabaya.

1.4 **Manfaat Penelitian**

adapun hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi :

1. **Bagi Peneliti**
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang variabel apa saja yang mempengaruhi penggunaan *M-banking* dan untuk mengetahui lebih banyak tentang layanan *M-banking*
2. **Bagi STIE Perbanas Surabaya**
Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan mengambil judul yang sama, dan dapat menambah koleksi perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.
3. **Bagi Bank**
Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi manajemen bank untuk mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh pada penggunaan *M-banking*.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara garis besar, sistematika yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka penelitian dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrument penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian serta teknik analisis data

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini berisikan mengenai gambaran subyek penelitian, analisis data, analisis deskriptif, analisis statistik serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisikan mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.