

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Teknologi informasi yang ada di Indonesia semakin berkembang dibandingkan dengan tahun sebelumnya dengan kemajuan teknologi sekarang membuat masyarakat menjadi berubah dan tidak dapat terlepas dari telepon genggam. Internet saat ini tidak hanya untuk berkomunikasi antar masyarakat satu ke masyarakat yang lain. Internet saat ini sudah menjadi media transaksi dalam layanan perbankan. Semakin meningkatnya pengguna internet membuat dunia perbankan mengembangkan pelayanan untuk menarik minat nasabah. Perbankan sudah memperluas jaringan layanannya melalui media internet. Bank harus mampu memberikan layanan yang aman dan terpercaya bagi nasabah. Semua informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat melalui telepon genggam. Kondisi tersebut merupakan salah satu kemajuan teknologi yang telah disediakan oleh perbankan bagi nasabah serta perbaikan layanan bank.

Bank Swasta dan Bank Pemerintah menggunakan teknologi yang canggih untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat. Teknologi yang canggih menjadi keunggulan bank dalam menetapkan teknologi informasi. Kesempatan bagi dunia perbankan untuk melangkah lebih maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik setiap tahunnya kepada para nasabahnya. Tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah melakukan transaksi keuangan

maupun non keuangan secara online tanpa harus mengantri dan datang ke Bank atau ATM. Saat ini Bank-Bank di Indonesia makin banyak yang menyediakan layanan *Mobile Banking* antara lain sebagai berikut : Bank BII, Bank BCA, Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BNI, Bank Permata, Bank CIMB Niaga, Bank OCBC NISP, Bank NISP, Panin Bank, Bank Bukopin dan lain-lain. Salah satu bank yang menggunakan layanan *Mobile Banking* kepada nasabahnya adalah PT. Bank Central Asia Tbk lebih dikenal dengan Bank BCA.

Dengan menggunakan *Mobile Banking* dapat meningkatkan peringkat dalam persaingan layanan *Mobile Banking* di Indonesia pada saat ini. Hal ini dapat dilihat dari *survei TOP Brand Awards* pada layanan *Mobile Banking* pada tabel berikut:

**TABEL 1.1**  
**TOP BRAND AWARDS DALAM KATEGORI MOBILE**  
**BANKING NASABAH TAHUN 2016**

<b>Nama Bank</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
m-BCA	52,2%	48,4%
m-Banking Mandiri	16,6%	22,7%
BNI <i>Mobile</i>	12,3%	10,2%
BRI <i>Mobile</i>	11,0%	10,1%
CIMB Niaga <i>Mobile</i>	3,2%	-

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

Jika dilihat pada Tabel 1.1 ini bahwa pengguna *Mobile Banking* BCA mengalami penurunan. Dapat dilihat dari presentase tahun 2015 mencapai 52,2% sedangkan tahun 2016 penurunan 48,4%. Data tersebut peneliti ingin melakukan penelitian apakah pengaruh manfaat, kemudahan yang dirasakan, kesadaran dan pengaruh sosial terhadap adopsi *Mobile Banking* Bank BCA di Surabaya.

Manfaat yang dirasakan pengguna *Mobile Banking* terdapat manfaat yang dirasakan oleh nasabah dengan menggunakan layanan *Mobile Banking*. Kemudahan yang dirasakan pengguna *Mobile Banking* sangat penting karena adanya *Mobile Banking* tidak perlu mencari ATM atau Bank untuk melakukan transaksi perbankan karena sudah tersedia layanan *Mobile Banking*. Kesadaran pengguna *Mobile Banking* apabila nasabah dapat mengadopsi atau penolakan ketika sadar terhadap produk nasabah akan mencari layanan yang baik. Pengaruh sosial pengguna *Mobile Banking* dimana individu merasa bahwa orang lain penting baginya dan individu percaya dalam menggunakan system baru.

Manfaat yang dirasakan berpengaruh positif signifikansi terhadap adopsi *Mobile Banking*. Kemudahan yang dirasakan berpengaruh positif signifikansi terhadap adopsi *Mobile Banking*. Kesadaran berpengaruh positif signifikansi terhadap adopsi *Mobile Banking*. Pengaruh sosial berpengaruh positif signifikansi terhadap adopsi *Mobile Banking*.

*Mobile Banking* merupakan salah bentuk elektronik *Banking* yang ditawarkan pihak bank kepada nasabah melalui *Mobile Service* yang dihubungkan melalui database internet dimana setiap nasabah dapat melakukan jasa keuangan. Karena 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 lainnya. Bank berinvestasi dengan alasan seperti penghematan biaya, peningkatan kualitas produk dan jasa. Jika para nasabah menerima dan bersedia mengadopsi sistem baru tersebut maka akan semakin baik kinerja dari suatu bank dalam

meningkatkan layanan. Sehingga nasabah dapat melakukan perubahan-perubahan dalam menggunakan waktunya untuk menggunakan sistem informasi tersebut. *Mobile Banking* yang dikenal dengan *Mobile Banking*, *SMS Banking*, *Phone Banking* merupakan sebuah terminal yang digunakan sebagai *performing balance checks*, transaksi keuangan, pembayaran dan lainnya. Dengan menggunakan alat pergerakan seperti *Mobile Phone*, *Mobile Banking* saat kebanyakan ditunjukkan via SMS atau Mobile internet tapi juga digunakan *Mobile Banking* (Buse dan Tiwari, 2007). Selain itu, keunggulan relatif terhadap pengguna *Mobile Banking* Bank BCA Surabaya membuat nasabah tertarik untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* karena lebih hemat waktu sehingga *Mobile Banking* memiliki keunggulan relatif di banding dengan layanan perbankan lainnya.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulisan tertarik untuk melakukan penelitian mengenai keputusan yang seperti diambil oleh nasabah dengan judul: **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Yang Dirasakan, Kesadaran Dan Pengaruh Sosial Terhadap Adopsi *Mobile Banking* Bank BCA Di Surabaya”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah manfaat yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap Adopsi *Mobile Banking* Bank BCA di Surabaya?
- b. Apakah kemudahan yang dirasakan berpengaruh positif signifikan terhadap Adopsi *Mobile Banking* Bank BCA di Surabaya?

- c. Apakah kesadaran berpengaruh positif signifikan terhadap Adopsi *Mobile Banking* Bank BCA di Surabaya?
- d. Apakah pengaruh sosial berpengaruh positif signifikan terhadap Adopsi *Mobile Banking* Bank BCA di Surabaya?
- e. Apakah manfaat yang dirasakan, kemudahan yang dirasakan, kesadaran dan pengaruh sosial secara simultan signifikan berpengaruh positif terhadap Adopsi *Mobile Banking* Bank BCA di Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh positif manfaat yang dirasakan terhadap Adopsi *Mobile Banking* Bank BCA di Surabaya.
- b. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh positif kemudahan yang dirasakan terhadap Adopsi *Mobile Banking* Bank BCA di Surabaya.
- c. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh positif kesadaran terhadap Adopsi *Mobile Banking* Bank BCA di Surabaya.
- d. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh positif pengaruh sosial terhadap Adopsi *Mobile Banking* Bank BCA di Surabaya.
- e. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh positif dari manfaat yang dirasakan, kemudahan yang dirasakan, kesadaran dan pengaruh sosial terhadap Adopsi *Mobile Banking* Bank BCA di Surabaya.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian suatu masalah tentunya mempunyai maksud, tujuan serta manfaat tertentu, manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

##### a. Manfaat Bagi Industri Perbankan

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan informasi tentang keinginan nasabah untuk dijadikan pertimbangan dalam menyusun manfaat, kemudahan yang dirasakan, kesadaran dan pengaruh sosial dari *Mobile Banking* bagi perbankan.

##### b. Manfaat Bagi Peneliti

Peneliti dapat mempelajari mengenai pemasaran bank, menambah pengalaman dan menambah wawasan dalam dunia pemasaran bank yang berhubungan dengan *Mobile Banking* dan diharapkan dapat menambah sumber referensi untuk mahasiswa yang akan mengambil judul yang sama.

##### c. Manfaat Bagi STIE Perbanas Surabaya

Penelitian ini digunakan sebagai informasi pengetahuan bagi pembaca tentang variabel yang dipengaruhi terhadap penggunaan *Mobile Banking* dan nantinya dapat dijadikan sebagai penambah perbendaharaan perpustakaan sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi mahasiswa STIE Perbanas dalam penelitian selanjutnya.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

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

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang berhubungan dengan tujuan penelitian ini.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang rancangan penelitian, batas penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen serta teknik analisis data.

**BAB VI : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran subyek penelitian, analisis data, pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, saran.