

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Adanya *mobile banking* dapat membantu nasabah untuk mempermudah dan membuat nasabah tidak membuang waktu dalam melakukan transaksi di bank. *Mobile banking* adalah salah satu sistem layanan bank yang dapat diakses melalui telepon seluler untuk sebuah transaksi seperti *transfer*, pembayaran dan pembelian serta memeriksa saldo rekening. *Mobile banking* dapat diakses secara cepat dan mudah oleh nasabah yang menggunakan layanan tersebut sehingga sangat efisien dan praktis dalam bertransaksi ke bank. *Mobile banking* ini merupakan fasilitas dalam komunikasi yang bergerak dan diakses melalui telepon seluler berbasis *global system for mobile communications (GSM)*.

Layanan *mobile banking* menyediakan kesempatan untuk nasabah agar dapat mengakses *account* mereka dan melaksanakan transaksi atau berbelanja secara *online*. Manfaat *mobile banking* antara lain informasi produk dan jasa bank, informasi saldo rekening, pembayaran (kartu kredit, telepon, listrik), pembelian (*voucher* dan tiket) dan transfer ke bank lain. Banyaknya kemudahan yang ditawarkan oleh perbankan saat ini membuat nasabah untuk lebih kritis dalam memilih bank yang sesuai dengan kebutuhan. *Mobile banking* merupakan alternatif yang sangat efisien dan mudah untuk digunakan oleh nasabah yang akan melakukan transaksi dan harus memiliki atau menggunakan rekening perorangan BCA tabungan atau sebagai pengguna layanan BCA.

Kehadiran *mobile banking* telah membawa perubahan yang sangat mendasar pada jenis layanan perbankan, dari yang semula *banking channels* ke *self service channels* yaitu *mobile banking*. Saat ini telah banyak bank yang menyediakan layanan *mobile banking*. Pertumbuhan penggunaan *mobile banking* diprediksi akan semakin meningkat karena manfaat yang ditawarkan oleh pihak bank kepada nasabah. Sehingga dengan menggunakan *mobile banking* nasabah tidak perlu repot untuk pergi ke bank saat melakukan transaksi. Bank di Indonesia tentunya ingin memberikan yang terbaik kepada nasabah seperti kemudahan yang juga diperoleh secara maksimal sehingga nasabah puas dan tetap akan menggunakan layanan *mobile banking* tersebut.

Keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* dapat dipengaruhi oleh pendapat nasabah, bagaimana informasi pengetahuan yang diperoleh. Salah satunya ialah persepsi manfaat, merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Sebuah layanan yang mampu memberikan manfaat pada dasarnya akan diterima dengan baik oleh nasabah. Semakin nasabah merasakan manfaat yang di dapat maka nasabah semakin sering menggunakan fasilitas layanan *mobile banking*.

Persepsi merupakan proses yang akan digunakan oleh individu untuk dapat mengorganisasi, memilih dan menginterpretasikan masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti (Kotler, 2014:172). Persepsi manfaat secara tidak langsung juga dapat mempengaruhi sikap dalam penggunaan layanan *mobile banking*, serta nasabah diharapkan untuk dapat lebih

sering menggunakan layanan *mobile banking* sebagai transaksi perbankan non tunai yang sangat fleksibel.

Selain persepsi manfaat, persepsi kemudahan juga dapat mempengaruhi sikap penggunaan layanan *mobile banking*. Persepsi kemudahan menurut Widjana (2010:33), persepsi kemudahan berarti keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan (*free of effort*). Menurut Mahardika dan Basuki (2011:169), persepsi kemudahan penggunaan memberikan beberapa indikator terhadap sistem informasi (termasuk *mobile banking*) yang meliputi efisien dalam penggunaan, tampilnya situsnya yang mudah difahami, menambah keterampilan dalam menggunakannya, dan mudah saat mempelajarinya. Sehingga dua faktor tersebut saling berkaitan, apabila nasabah sudah memahami kemudahannya maka nasabah akan menggunakan *mobile banking*.

Dapat dilihat dari bagaimana tindakan yang dilakukan bank guna untuk membuat nasabah tidak kesulitan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Apabila dalam proses penggunaan *mobile banking* telah terlaksana, maka akan berdampak positif terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking* yang telah ditawarkan. Selain itu kepercayaan dalam menjaga keuangan serta keamanan aplikasi yang berjalan pada perangkat akan adanya hacker juga dapat mempengaruhi nasabah dalam keputusan menggunakan layanan *mobile banking*.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil jasa layanan *mobile banking* BCA. Seperti BCA yang mengikuti perkembangan dalam teknologi berbasis digital *banking* yang salah satunya lebih di kenal dengan m-BCA. *Mobile banking*

yang cukup banyak di gunakan hal ini terbukti dari jumlah hasil *survey* yang menunjukkan *Mobile banking* BCA menduduki peringkat pertama. Berikut data lembaga-penerbit *mobile banking*.

Tabel 1.1
DATA PRESENTASE *MOBILE BANKING* TAHUN 2017

MEREK	TBI	TOP
m-BCA	48.1%	TOP
m-Banking Mandiri	21.1%	TOP
BRI Mobile	12.2%	TOP
BNI Mobile	10.1%	

Sumber : *topbrand* ,di olah

Mobile banking merupakan salah satu bentuk elektronik *banking* yang ditawarkan pihak bank kepada nasabahnya dengan melalui *mobile banking service* melalui hand phone (HP) dimana para nasabah dapat melakukan transaksi. Karenanya suatu bank bila memiliki *website* tetapi tidak bisa bertransaksi tidak termasuk internet atau *mobile banking*. BCA menyediakan *mobile banking* (m-BCA) berusaha untuk mengetahui apa kebutuhan dan apa yang diinginkan oleh nasabah bank BCA dalam elektronik dan berusaha membuat nasabah untuk mewujudkan kemudahan agar konsumen dapat mengerti manfaatnya pada *mobile banking*. Salah satu penentu sukses atau tidaknya suatu produk sangat dipengaruhi oleh niat konsumen untuk memilih dan menggunakan suatu produk tersebut. Oleh karena itu, niat konsumen untuk memilih dan menggunakan biasanya mempertimbangkan hal-hal yaitu pertama, manfaat produk tersebut yang akan di dapat. Kedua, mempertimbangkan kemudahan produk tersebut yang akan didapatkan bila menggunakannya. Ketiga, apakah konsumen percaya bahwa

produk tersebut aman dalam penggunaannya pada produk tersebut apabila didapatkan bila memakainya.

Berdasarkan uraian di atas, muncullah gagasan untuk melakukan penelitian ini dengan judul “PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BCA DI SURABAYA”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka diperoleh perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* BCA di Surabaya ?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* BCA di Surabaya ?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* BCA di Surabaya ?
4. Apakah persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* BCA di Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas menghasilkan tujuan yang akan dicapai dalam kegiatan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BCA di Surabaya
2. Menganalisis pengaruh terhadap persepsi kemudahan keputusan menggunakan *mobile banking* BCA di Surabaya
3. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BCA di Surabaya.
4. Menganalisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BCA di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memahami apa saja faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

2. Bagi BCA

Penelitian ini menghasilkan sebuah informasi yang cukup dan dibutuhkan oleh pihak bank BCA yang bertujuan untuk meningkatkan intensitas penggunaan *Mobile Banking* pada nasabah bank BCA

3. Bagi STIE Perbanas

Diharapkan dapat menambah koleksi perpustakaan dan memberi manfaat dan bacaan bagi mahasiswa/mahasiswi STIE Perbanas untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi penelitian yang menjelaskan mengenai apa yang akan dibahas dalam penelitian ini menjadi lima bab. Adapun sistematika penulisan ini antara lain, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang perumusan masalah yang terjadi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang penelitian-penelitian terdahulu yang serupa menjadi acuan penulis dalam menulis penelitian, landasan teori, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang hal-hal yang terkait dengan rancangan penelitian, identifikasi variabel yang digunakan dalam penelitian, defisini operasional, dan pengukuran variabel. Bab ini juga menjelaskan tentang teknik pengumpulan data serta metode analisis data yang akan digunakan.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Didalam Bab ini membahas tentang gambaran subyek penelitian analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Didalam Bab ini membahas tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

