

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi semakin meningkat khususnya di bidang komunikasi yaitu telepon genggam atau *hand phone* yang pada hakekatnya saat ini telah membantu kebutuhan manusia untuk berkomunikasi dengan lebih mudah sebagai makhluk sosial. Bukan hanya itu dengan menggunakan telepon seluler kita dapat mengakses ilmu, hiburan, penyimpanan data, dan menunjang penampilan. Ini lah yang membuat telepon genggam sudah menjadi kebutuhan dan gaya hidup bagi masyarakat.

Penggunaan *handphone* di jaman sekarang untuk mengakses berbagai layanan perbankan salah satunya Mobile Banking, mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon *celular/handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*). Arti istilah Mobile Banking dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikut atau disingkat dengan *M-Banking*. Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone*. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang *cash*. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *Mobile Banking* baik berupa *SIMtolkit* (Menu Layanan Data) maupun *sms plain* (sms manual) atau dikenal dengan istilah mobile banking. Untuk operator GSM sudah *support* untuk transaksi via *Mobile Banking* salah satu bank yang menggunakan layanan *mobile banking* kepada nasabahnya adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau lebih dikenal dengan Bank

BRI *Mobile Banking* (*M-Banking*) diperlukan sebagai salah satu layanan sistem informasi dari pihak perbankan yang paling penting mampu menghasilkan informasi keuangan, yang meliputi cek saldo, transfer dana, informasi tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan, dan sebagainya melalui suatu alat pemampu internet tanpa kabel. Penting bagi nasabah untuk mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara *on-line*, tanpa harus mengunjungi bank tempat mereka menjadi nasabah. Ketika nasabah merasa terpuaskan oleh dua hal yakni kecepatan dalam pelaksanaan aktivitas transaksi *m-banking*, sebagai sistem informasi perbankan yang bernilai tambah akan tercapai, dikarenakan bisa menyelesaikan masalah yang selama dihadapi oleh nasabah.

Tabel 1.1  
PERSENTASE PENGGUNA SMS/MOBILE BANKING  
TERHADAP TOTAL NASABAH 2015

<b>Nama Bank</b>	<b>Jumlah Pengguna (Juta)</b>	<b>Persentase (Pengguna <i>Mobile Banking</i> Terhadap Total Nasabah)</b>
Bank Mandiri	6.6 Juta	42,8 %
Bank BCA	5.2 Juta	40 %
Bank BNI	3.25 Juta	21,7 %
Bank BRI	8.8 Juta	18,9 %

Sumber: <http://sharingvision.com/2015/05/pertumbuhan-smsmobile-banking-indo>

Berdasarkan dari data di atas kita bisa lihat bahwa pengguna *Mobile Banking* bank BRI adalah yang terbanyak yaitu 8,8 juta pengguna tetapi presentase total nasabah Bank BRI yang menggunakan *Mobile Banking* terendah di antara tiga dari ke empat bank lainnya yaitu hanya 18,9% seharusnya peningkatan

nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank BRI bisa menjadi yang tertinggi, ini menunjukkan adanya masalah pada tingkat Adopsi nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* Bank BRI oleh sebab itu perlu dilakukannya penelitian tentang Adopsi *Mobile Banking* pada Bank BRI. Tinggi rendahnya banyak mempengaruhi faktor yang dapat mempengaruhi Adopsi nasabah dalam menggunakan *mobile banking* seperti Sikap, Kesesuaian, dan Pengaruh Sosial.

Oleh sebab itu sikap nasabah terhadap *mobile banking* harus diperhatikan agar sikap positif dari nasabah akan mempengaruhi Adopsi karena Sikap adalah suatu predisposisi yang dipelajari untuk merespon terhadap suatu obyek dalam bentuk rasa suka atau tidak suka (Allport dalam Tatik Suryani, 2013:120). Kesesuaian adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan gaya hidup pengadopsi dan seperti apa kinerjanya (Audi *et al*, 2016:7). Oleh sebab itu Kesesuaian yang di dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan *mobile banking* akan berpengaruh pada minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Snijders dan Helms (2014:1) mendefinisikan Pengaruh Sosial sebagai Pemberian sejumlah pilihan tindakan suatu individu dipengaruhi oleh orang lain dari hasil berinteraksi dengan masyarakat. Oleh karena itu bank harus memiliki berbagai macam cara melakukan transaksi salah satunya *Mobile Banking* agar nasabah berminat untuk bertransaksi. Dengan mengetahui apa saja yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* dapat meningkatkan penggunaan *mobile banking* pada Bank BRI. Maka penelitian ini bermaksud untuk mengkaji tentang keterkaitan antara Sikap, Kesesuaian, Pengaruh Sosial dengan Adopsi *Mobile Banking*. Adapun judul dalam penelitian ini “Sikap,

Kesesuaian, dan Pengaruh Sosial, Terhadap Adopsi *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank BRI di Surabaya”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang sudah di uraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Sikap berpengaruh positif signifikan terhadap Adopsi *Mobile Banking* bagi nasabah pada Bank BRI di Surabaya ?
2. Apakah Kesesuaian berpengaruh positif signifikan terhadap Adopsi *Mobile Banking* bagi nasabah pada Bank BRI di Surabaya ?
3. Apakah Pengaruh Sosial berpengaruh positif signifikan terhadap Adopsi *Mobile Banking* bagi nasabah pada Bank BRI di Surabaya ?
4. Apakah Sikap, Kesesuaian, dan Pengaruh Sosial secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Adopsi *Mobile Banking* bagi nasabah pada Bank BRI di Surabaya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan signifikansi yang di capai dalam penelitian adalah :

1. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh positif dari Sikap pada Adopsi *Mobile Banking* bagi nasabah Bank BRI di Surabaya.
2. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh positif dari Kesesuaian pada Adopsi *Mobile Banking* bagi nasabah Bank BRI di Surabaya.
3. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh positif dari Pengaruh Sosial pada

adopsi *Mobile Banking* bagi nasabah pada Bank BRI di Surabaya.

4. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh simultan positif dari Pengaruh Sikap, Kesesuaian, dan Pengaruh Sosial pada Adopsi *Mobile Banking* bagi nasabah Bank BRI di Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini mengenai Sikap, Kesesuaian, dan Pengaruh Sosial terhadap Adopsi *Mobile Banking* ini adalah :

1. Manfaat bagi Industri Perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta sumbangan kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk merumuskan strategi pemasaran untuk mempengaruhi keamanan dan privasi melalui Sikap, Kesesuaian, Pengaruh Sosial dan Adopsi *Mobile Banking* bagi nasabah pada Bank BRI di Surabaya.

2. Manfaat bagi Peneliti

Untuk mengembangkan dan mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh di perkuliahan dalam dunia kerja tentang Sikap, Kesesuaian, Pengaruh Sosial dan Adopsi *Mobile Banking* bagi nasabah pada Bank BRI di Surabaya.

3. Manfaat bagi STIE Perbanas Surabaya

Untuk memperkaya koleksi lembaga dan informasi di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dalam bidang penelitian yang berkaitan dengan Sikap, Kesesuaian, Pengaruh Sosial dan Adopsi *Mobile Banking* bagi nasabah pada Bank BRI di Surabaya.

## **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk memberi gambaran umum tentang penulisan penelitian yang dilakukan dan kejelasan, maka pada penulisan ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini disajikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai tinjauan pustaka yang menguraikan tentang penelitian terdahulu yang selain menjadi rujukan juga menjadi perbandingan dengan penelitian ini. Selain itu, berisi pula landasan teori yang berkaitan dengan variabel yang berhubungan dengan topik, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan menjelaskan tentang Rancangan penelitian, Batasan penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Instrumen Penelitian, Populasi Sampel dan Teknik pengambilan sampel, Data dan Metode pengumpulan data, Uji Validitas dan Instrument Penelitian serta Teknik Analisis Data.

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

Pada bab ini akan diuraikan secara garis besar mengenai responden dan analisis data meliputi analisis deskriptif, statistik, pengujian hipotesis, dan pembahasan dari hasil penelitian ini.

## BAB V : PENUTUP

Pada bagian ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan hasil analisis data, menjelaskan keterbatasan penelitian dan memberikan saran.

