

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangat mutlak, karena kemajuan suatu sistem perbankan harus didukung oleh peran teknologi dan informasi. Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet menyebabkan munculnya aplikasi bisnis yang berbasis elektronik. Pada umumnya kemajuan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet yang dirancang oleh perbankan merupakan suatu wujud untuk memenuhi kebutuhan berinteraksi antar nasabah dengan bank secara terkomdir.

Penggunaan *online banking* di Indonesia tidak lepas dari peraturan Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998. Memberikan pelayanan yang efektif dan efisien merupakan peluang bisnis yang akan didapat oleh bank. Dengan adanya fasilitas *online banking* merupakan hasil dari penerapan perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet telah digunakan oleh bank. Salah satu bentuk *online banking* yang dikembangkan dalam dunia perbankan yaitu *electronic banking* atau biasa dikenal *e-banking*. Bentuk layanan perbankan berbasis *e-banking* ini yaitu *Automatic Teller Machine (ATM)* yang dalam bahasa Indonesia lebih dikenal dengan Anjungan Tunai Mandiri. Bentuk layanan perbankan berbasis *electronic banking* adalah *Automatic Teller Machine (ATM)* atau dalam bahasa perbankan berbasis internet ini bank harus melakukan investasi teknologi yang jumlahnya tidak sedikit, melihat perkembangan teknologi

yang dihadapi saat ini akan terus berkembang sehingga bank harus terus memberikan inovasi dan melakukan perbaikan untuk terus berkembang dan tidak tertinggal dengan layanan *e-banking* yang disediakan bank lain.

Fasilitas *e-banking* yang dikembangkan bank tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, ada sisi lain yang diperhatikan bank yaitu meningkatkan sumber pendapatan bagi bank itu sendiri. Apabila nasabah terus bertransaksi menggunakan layanan *e-banking* maka dapat meningkatkan sumber pendapatan bank tersebut. Maka dari itu bank harus rela berinvestasi untuk pemeliharaan dan perkembangan sistem *e-banking*nya mengingat kendala yang dihadapi oleh dunia perbankan dalam hal ini adalah kompleks dan mahal nya teknologi informasi, karena sebagian besar teknologi yang digunakan bank masih disuplay oleh vendor-vendor luar negeri.

Bentuk lain dari layanan *e-banking* yaitu *mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *mobile banking* yaitu sebuah fasilitas perbankan yang menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk melakukan transaksi perbankan melalui sms (pesan singkat) pada *handphone*. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening dan pembayaran tagihan dan mengetahui riwayat transaksi yang dilakukan pengguna. Sehingga seluruh bank berupaya menyediakan fasilitas *mobile banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah (Tirtana dan Sari 2014). Maka dari itu munculah suatu teknologi untuk mengukur

masalah dalam dunia *internet banking* yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM).

Perkembangan dari industri perbankan di Makassar dapat menunjukkan meningkatnya jumlah nasabah yang menggunakan jasa perbankan. Para nasabah semakin kritis dalam memilih bank, khususnya yang berkaitan dengan layanan perbankan. Situasi persaingan perbankan yang semakin ketat mendorong bank-bank di Makassar terus berinovasi pada produk dan jasa yang ditawarkan. Bank dituntut untuk kreatif dan inovatif pada produk dan jasa bank dapat memenangkan kompetisi dalam menarik nasabah. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil studi pada jasa layanan *mobile banking* BRI pada Bank Rakyat Indonesia “Makassar Raya” yang terdiri dari Cabang Somba Opu, Cabang Ahmad Yani, Cabang Panakukang dan Cabang Tamalanrea menyediakan akses *mobile banking* yang disebut *m-banking* BRI. Dalam satu wadah aplikasi *m-banking* yang merupakan turunan dari aplikasi *electronic banking* BRI nasabah diberi pilihan kenyamanan bertransaksi menggunakan metode tersebut. *M-banking* BRI dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi *online* yang dapat membantu nasabah dalam bertransaksi secara efektif dan efisien yaitu nasabah dapat mengetahui informasi saldo dan mengetahui informasi lokasi ATM terdekat karena didukung oleh sistem GPS, transfer dana baik sesama BRI maupun dengan bank lain dengan catatan *transfer* dana dengan bank lain di akses melalui jaringan *switching local* (BERSAMA, PRIMA, LINK), pembelian produk-produk yang menggunakan *e-payment* yang telah bekerja sama dengan BRI. Nasabah juga dapat mengisi ulang prabayar lainnya seperti pengisian pulsa dan *e-money* yang dimiliki

nasabah. Selain itu nasabah juga dapat melakukan pembayaran tagihan PLN, Telkom, Kartu Kredit, tiket, pendidikan, zakat, infaq, cicilan dan beberapa pembayaran lainnya.

Faktor yang harus diperhatikan BRI “Makassar Raya” yaitu Kesadaran nasabah menggunakan layanan *m-banking* BRI. Perkembangan beberapa pengguna *m-banking* di BRI “Makassar Raya” pada bulan September 2016 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**PERKEMBANGAN PENGGUNA M-BANKING BRI**

NO	UNIT KERJA	PENGGUNA M-BANKING BRI
1	SOMBA OPU	2.852
2	AHMAD YANI	2.720
3	PANAKKUKANG	1.670
4	TAMALANREA	1.299
	TOTAL	8.541

Sumber : BRI Kanwil Makassar

Pada prentase pengguna *mobile banking* BRI diatas dapat diketahui bahwa Cabang Somba Opu menempati urutan pertama dengan pengguna 2.852, selanjutnya Cabang Ahmad Yani dengan pengguna 2.720. Urutan ketiga yaitu Cabang Panakkukang dengan pengguna 1.670 dan terakhir Cabang Tamalanrea dengan pengguna *m-banking* BRI sebanyak 1.299. Pada kenyataannya BRI “Makassar Raya” memiliki tantangan kerja yang besar dalam mengubah kebiasaan transaksi nasabah mikro dari transaksi finansial yang bersifat konvensional menjadi transaksi yang berbasis internet yang futuristik, familiar, komunikatif dan memudahkan nasabah mikro dalam bertransaksi, mempelajari dan menggunakan layanan *m-banking* BRI.

Dalam peningkatan mutu layanan *m-banking* BRI “Makassar Raya” juga harus memperhatikan faktor Kecepatan transaksi. Saat ini Kecepatan transaksi merupakan suatu peranan penting dalam peningkatan layanan *m-banking* BRI, dalam membantu kinerja pengoperasian sistem yang ada dalam *m-banking* BRI dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Hal-hal lain yang harus diperhatikan yaitu Keamanan terhadap penggunaan *m-banking* BRI. Faktor Keamanan merupakan penentu penting dari layanan perbankan yang dilakukan secara *online*, keamanan sangat mengacu pada kepercayaan nasabah bahwa transaksi yang dilakukannya akan dapat dilakukan secara rahasia. Keamanan yang dimaksud meliputi : data nasabah, transaksi yang dilakukan nasabah dan profil lain nasabah yang dianggap penting dan tidak patut untuk dipublikasikan.

Mobilitas dan tuntutan hidup yang semakin tinggi mengharuskan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara cepat dan dimana saja. Kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor penting yang diperhatikan nasabah terkait dengan keputusan nasabah menggunakan jasa layanan perbankan. Beberapa nasabah mempertimbangkan penggunaan layanan *m-banking* BRI karena beranggapan bahwa aplikasi tersebut rumit untuk digunakan sehingga nasabah lebih cenderung memilih layanan ATM apabila hanya sekedar melihat saldo ataupun melakukan transfer.

Selain itu Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan juga menjadi faktor yang diharapkan nasabah dalam penggunaan *m-banking* BRI. Semakin banyak manfaat yang dirasakan nasabah semakin sering pula nasabah

menggunakan layanan tersebut. Begitupula sebaliknya, semakin sedikit manfaat yang dirasakan nasabah maka semakin jarang pula nasabah menggunakan layanan *m-banking* BRI. Maka dari itu BRI “Makassar Raya” harus terus meningkatkan mutu dan fasilitas yang ada dalam layanan *m-banking* nya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik meneliti bagaimana kesadaran nasabah, kecepatan transaksi, keamanan dan kemudahan penggunaan serta pemanfaatan yang dirasakan dengan menuangkan penelitian tersebut dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran, Kecepatan transaksi, Keamanan dan Pemanfaatan yang dirasakan melalui mediasi Kemudahan Penggunaan terhadap penggunaan *m-banking* BRI “Makassar Raya”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dengan melihat berbagai urutan latar belakang masalah diatas maka peneliti dapat merumuskan beberapa masalah yang berkaitan yaitu :

1. Apakah Kesadaran secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *m-banking* BRI “Makassar Raya”?
2. Apakah Kecepatan Transaksi secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *m-banking* BRI “Makassar Raya”?
3. Apakah Keamanan secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *m-banking* BRI “Makassar Raya”?
4. Apakah Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *m-banking* BRI “Makassar Raya”?
5. Apakah Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap Kemudahan Penggunaan yang dirasakan?

6. Apakah Kemudahan Penggunaan yang dirasakan secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap adopsi *m-banking* BRI “Makassar Raya”?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah diatas maka dapat diambil beberapa tujuan dari penulisan proposal yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh signifikan Kesadaran terhadap adopsi *m-banking* BRI “Makassar Raya”.
2. Untuk menganalisis pengaruh signifikan Kecepatan Transaksi terhadap adopsi *m-banking* BRI “Makassar Raya”.
3. Untuk menganalisis pengaruh signifikan Keamanan terhadap adopsi *m-banking* BRI “Makassar Raya”
4. Untuk menganalisis pengaruh signifikan Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan terhadap adopsi *m-banking* BRI “Makassar Raya”.
5. Untuk menganalisis pengaruh signifikan Pemanfaatan Penggunaan yang dirasakan terhadap Kemudahan Penggunaan yang dirasakan.
6. Untuk menganalisis pengaruh signifikan Kemudahan Penggunaan yang dirasakan terhadap adopsi *m-banking* BRI “Makassar Raya”.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu antara lain :

1. Bagi Penulis :

Skripsi ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis lebih luas lagi tentang pengaruh kesadaran nasabah, kemudahan yang dirasakan dan kecepatan transaksi terhadap penggunaan *m-banking* BRI “Makassar Raya”.

2. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Skripsi ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi kemajuan studi dan perkembangan ilmu ekonomi khususnya dibidang perbankan dan sebagai bahan referensi penelitian dimasa yang akan datang.

3. Bagi Bank Rakyat Indonesia “Makassar Raya”

Skripsi ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam perkembangan mutu dan kualitas layanan *m-banking* BRI.

**1.5 Sistematika Penulisan**

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

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada 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 menjadi rujukan sekaligus menjadi pembanding dalam



penelitian ini. Selain itu, berisi pula landasan teori berkaitan dengan variabel yang berhubungan dengan topik peneliti, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

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

Pada bab ini berisi uraian tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variable, definisi operasional, instrument penelitian, sampel, populasi, teknik pengambilan sampel, data, dan metode pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas instrumen penelitian dan teknik analisis data.

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

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran subyek dan analisis data serta pembahasan

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan, keterbatasan peneliti serta saran.

