

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi semakin meningkat. Hal ini ditandai dengan berbagai macam aktivitas manusia yang melibatkan teknologi di dalamnya. Perkembangan teknologi informasi yang cepat memiliki dampak yakni merubah kebiasaan atau perilaku masyarakat. Salah satu perkembangan teknologi informasi adalah maraknya penggunaan telepon seluler atau yang dikenal dengan sebutan *handphone* atau *smartphone*. Di Indonesia juga bertumbuh dengan pesat, ini didukung dengan hasil dari lembaga riset Digital Marketing Emarketer memperkirakan pada 2018 jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia lebih dari 100 juta orang. Dengan jumlah sebesar itu, Indonesia akan menjadi negara dengan pengguna aktif *smartphone* terbesar keempat di dunia setelah Cina, India, dan Amerika (Suryani, 2013: 67).

Perkembangan teknologi memiliki nilai yang sama dengan perkembangan gaya hidup saat ini. Dengan semakin luasnya jangkauan untuk memperoleh informasi dari berbagai media (cetak dan elektronik), perkembangan gaya hidup masyarakat saat ini sangat menuntut akses informasi yang cepat untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Mobilitas dan kebutuhan akan informasi membuat gaya hidup masyarakat tidak terlepas dari peralatan teknologi saat ini. Salah satu perangkat yang dapat mengakomodir kebutuhan informasi tersebut adalah *smartphone*. Inilah salah satu hal yang dapat menggambarkan bagaimana kebutuhan informasi itu diperlukan disetiap waktunya. Semakin berkembangnya teknologi ini, memiliki pengaruh pada perkembangan teknologi *smartphone*. Perkembangan teknologi *smartphone* ini tergambar dari setiap pembaruan aplikasi teknologi yang ada pada *smartphone*.

*Smartphone* adalah telepon genggam atau telepon seluler pintar yang dilengkapi dengan fitur yang canggih dan berkemampuan tinggi layaknya sebuah komputer. *Smartphone* dapat juga diartikan sebagai sebuah telepon genggam yang bekerja dengan menggunakan perangkat lunak sistem operasi (OS) yang

menyediakan hubungan standar dan mendasar bagi pengembang aplikasi (Prawiro, 2018).

Perkembangan teknologi internet ini diikuti pula oleh industri perbankan di Indonesia, peluang ini digunakan oleh beberapa bank yang ada di Indonesia. Baik bank pemerintah maupun bank swasta. Untuk menunjukkan sebuah keistimewaan, perusahaan jasa seperti perbankan memberikan penawaran berbagai macam kemudahan layanan untuk mendapatkan nasabah mereka dengan menggunakan daya dukung teknologi informasi. Beberapa layanan yang disediakan oleh perbankan menggunakan perkembangan teknologi misalnya, *mobile banking* dan *internet banking*. *Mobile banking* merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada ponsel pintar. *Internet banking* telah hadir sebelum adanya *mobile banking*, dan merupakan salah satu layanan unggulan yang ditawarkan oleh perbankan untuk memudahkan nasabah bertransaksi.

Fungsi i-banking layaknya sebuah ATM (kecuali fitur tarik tunai tidak dapat digunakan *pada internet banking*). Tetapi jelas bahwa i-banking memudahkan nasabah karena tidak perlu pergi untuk menghampiri mesin ATM (Nurseffi, 2017). BCA sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia yang menyediakan layanan *mobile banking* dengan nama m-BCA. Aplikasi m-BCA merupakan salah satu aplikasi yang mudah, praktis, aman serta *user-friendly*. Aplikasi m-BCA dapat melakukan transaksi dan layanan perbankan seperti pengiriman uang, pengecekan saldo, berbagai transaksi pembayaran tagihan, pengisian pulsa, dan mengetahui informasi mengenai perbankan kapan saja dan dimana saja.

Salah satu kelompok nasabah yang harus diperhatikan dalam menggunakan *mobile banking* adalah mahasiswa. Mahasiswa merupakan salah satu pengguna aktif perangkat *mobile banking*. Ada banyak factor yang mempengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan *mobile banking* sebagai nasabah. Nasabah akan tertarik menggunakan *mobile banking* apabila kegunaan dan kemudahan dalam menggunakan layanan tersebut sesuai dengan keinginan nasabah, serta factor risiko dan kepercayaan yang diberikan oleh pihak bank. Namun, ketika nasabah merasa bahwa faktor tersebut tidak memuaskan, maka

nasabah kurang berminat menggunakan *mobile banking*. Selain itu, banyak nasabah yang tidak mau menggunakan layanan mobile banking karena merasa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan (Fakhrurozi, 2018). Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Priestiani Putri Rahayu (2019) dengan mengungkapkan sampel mahasiswa di Yogyakarta. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hasil penelitian sebelumnya secara empiris tentang faktor-faktor minat menggunakan *mobile banking*. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, yaitu dengan melakukan penambahan variabel risiko sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam menggunakan layanan *mobile banking* dan penentuan sampelnya.

Model penelitian ini didasarkan pada teori Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) ketika menjelaskan factor-faktor yang mempengaruhi minat pribadi dalam menggunakan *mobile banking*, Tujuan TAM adalah untuk menjelaskan determinan penerimaan penggunaan teknologi informasi oleh perilaku pengguna yang mengadopsi teknologi informasi (Davis, 1989)

TAM memperhatikan sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi, yaitu dengan mengembangkan teknologi informasi berdasarkan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan dalam penggunaan teknologi informasi. TAM banyak digunakan untuk memprediksi tingkat akseptasi pengguna (*user acceptance*) dan penggunaan yang berdasarkan persepsi terhadap kemudahan penggunaan teknologi informasi dengan mempertimbangkan kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi. Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan keyakinan seseorang terhadap menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan prestasi kerjanya, sedangkan persepsi kemudahan mengacu pada tingkatan kepercayaan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu akan menjadikan usahanya lebih ringan (Davis, 1989)

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini ditunjukkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kegunaan, kemudahan, risiko, kepercayaan, terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada mahasiswa di DKI Jakarta.

Dengan ini penulis mengambil judul “Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking”

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas di atas, maka dapat dirumuskan, antara lain:

1. Apakah kegunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking*
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking*?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking*?
4. Apakah risiko berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking*?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Mengetahui bagaimana pengaruh kegunaan terhadap minat penggunaan *mobile banking*.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan terhadap minat penggunaan *mobile banking*
3. Mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat penggunaan *mobile banking*
4. Mengetahui bagaimana pengaruh risiko terhadap minat menggunakan *mobile banking*

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan menemukan pengaruh atas faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *mobile banking*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terhadap pengaruh kegunaan, kemudahan, kepercayaan, dan risiko terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

### 2. Manfaat Secara Praktis

#### ➤ Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi untuk mengetahui minat menggunakan *mobile banking*. serta memberikan informasi mengenai pentingnya dan manfaat dalam mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* maupun sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya dan sebagai penambah wacana keilmuan.

#### ➤ Bagi Perbankan

Memberikan manfaat kepada bank atas faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan nasabah dan penggunaan layanan *mobile banking* dalam bertransaksi, menjadikannya sebagai kebijakan untuk meningkatkan kinerja bank, dan memperluas target pasar di era globalisasi ini.

#### ➤ Bagi Nasabah

Memberikan informasi lebih lanjut bagi nasabah bank untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Bagi nasabah yang belum pernah menggunakan layanan *mobile banking* dapat mempelajari kegunaan dan fungsi *mobile banking* untuk membantu nasabah melakukan berbagai transaksi.

### 3. Bagi Penulis

➤ Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah untuk dapat digunakan sebagai sarana penelitian ilmiah terkait kasus-kasus nyata yang terjadi di tempat, sehingga dapat menambah wawasan..