

## Bab I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dinamika kehidupan masyarakat Indonesia sekarang ini telah berkembang pesat seiring dengan kemajuan zaman. Dalam kehidupan ekonomi pun sudah berkembang pesat terutama dalam transaksi ekonomi. Begitu pula munculnya inovasi baru yang diberikan oleh bank-bank dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi. Kini pembayaran dapat dilakukan dengan dua cara yaitu tunai dan non tunai. Pembayaran non tunai dapat dilakukan dengan metode transfer antar bank yang sama maupun bank yang berbeda. Dalam hal memudahkan masyarakat bertransaksi, bank memberikan fasilitas sebagai alat pembayaran seperti kartu elektronik yang terdiri dari kartu debit dan kartu kredit. Selain penggunaan kartu elektronik muncul inovasi baru yang diberikan oleh bank yang lebih mudah yaitu *mobile banking*.

Umumnya metode manual perbankan dimana nasabah tersebut bertransaksi dengan mendatangi bank secara langsung. Apabila nasabah ingin transfer uang ke rekening, nasabah tersebut harus datang ke bank dan mengisi blanko transfer kemudian mengantri untuk mendapatkan layanan. Cara tersebut sudah tidak efisien lagi karena memakan waktu cukup banyak. Sedangkan pembayaran non tunai menggunakan kartu elektronik hanya bisa digunakan di ATM atau mesin EDC (Electronic Data Capture). Untuk melakukan transfer bisa dilakukan dengan menggunakan mesin ATM. Alasan inilah yang menjadi

penyebab pihak bank mengeluarkan inovasi baru yang lebih mudah dan praktis dengan menawarkan layanan *mobile banking*.

Dalam penggunaan layanan *mobile banking*, nasabah memperoleh keuntungan karena akan memperoleh informasi perbankan secara cepat, efisien, dan efektif. Selain itu juga menghemat waktu dalam bertransaksi dan bisa dilakukan dimana saja. Sementara dari pihak bank juga diuntungkan karena mengurangi pekerjaan sebab tidak perlu melayani nasabah secara langsung. *Mobile banking* itu sendiri merupakan layanan perbankan yang menggunakan teknologi informasi. Layanan tersebut dapat diakses dengan menggunakan *handphone*. *Mobile banking* dalam pengertian ini dapat disingkat atau disebut *M-Banking*. Fasilitas yang diberikan oleh pihak bank hampir sama dengan ATM kecuali untuk pengeluaran kas. *M-Banking* adalah produk baru yang diberikan oleh pihak bank dalam mendukung kelancaran dan kemudahan saat melakukan kegiatan perbankan. Saat melakukan transaksi *M-Banking* akan berjalan lancar jika akses internet atau jaringan seluler dapat terhubung sehingga mendukung keefektifan dan keefisien nasabah.

Kelemahan dari *M-Banking* adalah untuk melakukan transaksi bergantung pada ada tidaknya jaringan seluler operator yang dipakai nasabah. Apabila tidak ada jaringan maka layanan *M-Banking* tidak dapat dilakukan. Hal ini bergantung pada layanan dari penyedia operator seluler yang digunakan nasabah untuk mengakses *M-Banking*.

Golong nasabah yang patut diperhatikan salah satunya adalah mahasiswa dalam mengembangkan layanan berbasis *online*. Sebagian besar mahasiswa

menggunakan jasa perbankan, begitu juga dengan mahasiswa Unika Soegijapranata Semarang. Mahasiswa sebagai nasabah memiliki bermacam-macam kriteria yang dijadikan pertimbangan saat memilih perbankan yang akan digunakan. Banyak nasabah yang tidak mengetahui apa manfaat dari menggunakan *mobile banking* karena nasabah terbiasa untuk melakukan transaksi perbankan secara konvensional. Apabila nasabah menganggap bahwa *mobile banking* bermanfaat maka akan sering digunakan karena mampu memberikan manfaat yang akan diterima dengan baik. Sebaliknya, apabila nasabah menganggap kurang bermanfaat maka nasabah belum akan mau untuk menggunakan *mobile banking*. Tetapi, sering kali alasan nasabah belum mau menggunakan karena merasa bahwa *online banking* adalah sesuatu yang rumit (Irmadhani dan Nugroho,2012). Robinson dalam Pikkarainen *et.al*(2004) juga menemukan bahwa sebagian dari orang-orang yang telah mencoba menggunakan *online banking* tidak menjadi pengguna aktif.

Dalam penelitian ini menggunakan model teori *Techonology Acceptance Model* (TAM). Pada tahun 1989 teori TAM ini dikembangkan oleh Davis yang bertujuan untuk mempelajari dan memahami perilaku pengguna dalam menggunakan dan menerima sistem informasi (Handayani,2007). TAM ini memiliki tujuan untuk menerangkan alasan-alasan utama yang menjadi kunci dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap adanya teknologi informasi tersebut (Ferda,2011; Seeman,2009). Teori TAM ini diharapkan dapat membantu dalam memprediksi sikap dan perilaku seseorang dalam penerimaan teknologi serta diharapkan dapat memberi informasi mendasar yang dibutuhkan untuk

meneliti tentang faktor-faktor yang menjadi pendorong sikap individu (Rose,2006; Lee,2010)

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa dalam menggunakan sistem informasi atau teknologi, niat seseorang ditentukan berdasarkan dua faktor, yaitu persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kebermanfaatan adalah dimana individu percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya sedangkan persepsi kemudahan penggunaan adalah dimana individu percaya bahwa penggunaan teknologi dapat dilakukan dengan mudah tanpa perlu usaha keras untuk menyelesaikan pekerjaan (Vankatesh dan Davis,2000).

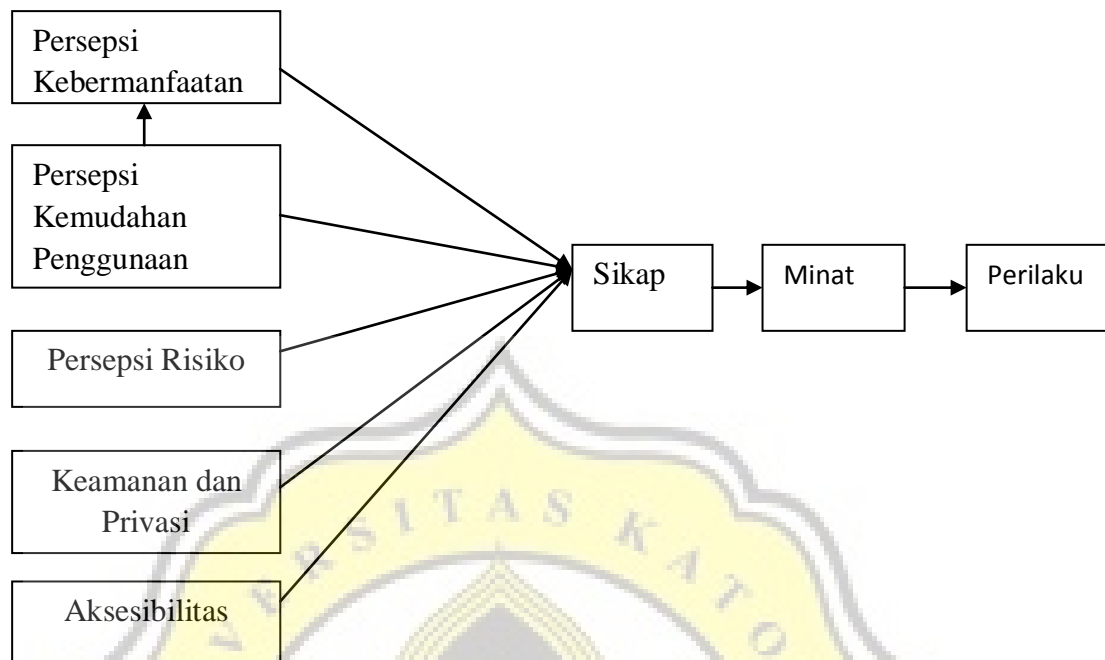
Penelitian-penelitian terdahulu lainnya yang menggunakan kerangka TAM dari riset yang dilakukan oleh mahasiswa, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan Wahid (2015) dan Susanti (2015) dapat disimpulkan bahwa *Computer Self Efficacy terhadap* persepsi kebermanfaatan, *Computer Self Efficacy terhadap* persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan terhadap *online banking* atau *internet banking* berpengaruh positif sedangkan persepsi kemudahan terhadap persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan *online banking* atau *internet banking* berpengaruh positif pada penelitian Wahid(2015) sedangkan pada penelitian Susanti(2013) berpengaruh negatif. Selain itu, keamanan dan privasi terhadap *online banking* berpengaruh negatif, *Perceived Credibility* (PC) terhadap *internet banking* berpengaruh

positif dan *Trust* (T) terhadap *internet banking* berpengaruh positif. Dalam penelitian Kristian (2014) menyimpulkan bahwa manfaat dan kualitas internet berpengaruh positif sedangkan keamanan berpengaruh negatif.

Dalam penelitian Novi (2015) meneliti tentang pengaruh variabel persepsi kemudahan pengguna, persepsi manfaat, risiko, kemampuan akses, dan keamanan. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa persepsi nasabah atas keamanan, dan kemampuan akses berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking* dan persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan *mobile banking*. Sedangkan persepsi nasabah atas kemudahan penggunaan dan manfaat tidak berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*.

Dalam penelitian Novi (2015) disimpulkan bahwa pada persepsi keamanan berpengaruh positif. Dalam penelitian Wahid (2015) dan Kristian (2014) disimpulkan bahwa keamanan dan privasi masih berpengaruh negatif sedangkan Novi (2015) disimpulkan berpengaruh positif. Dalam penelitian Novi (2015) tidak didasari oleh teori *Techology Acceptance Model* (TAM). Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dengan menggunakan teori TAM dapat menghasilkan hasil yang berbeda dengan menggunakan variabel yang terdapat dalam penelitian Novi (2015).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dalam penyusunan ini dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN *M-BANKING*."



## 1.2 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *Mobile Banking*?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan *Mobile Banking*?
3. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat?
4. Apakah risiko yang ada berpengaruh negatif terhadap penggunaan *Mobile Banking*?
5. Apakah kemampuan akses berpengaruh positif terhadap penggunaan *Mobile Banking*?

6. Apakah keamanan dan privasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *Mobile Banking*?
7. Apakah sikap berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *Mobile Banking*?
8. Apakah minat berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *Mobile Banking*?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *Mobile Banking*.
2. Mengetahui apakah persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan *Mobile Banking*.
3. Mengetahui apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat?
4. Mengetahui apakah risiko yang ada berpengaruh negatif terhadap penggunaan *Mobile Banking*?
5. Mengetahui apakah kemampuan akses berpengaruh positif terhadap penggunaan *Mobile Banking*?
6. Mengetahui apakah keamanan dan privasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *Mobile Banking*?
7. Mengetahui apakah sikap berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *Mobile Banking*?

8. Apakah minat berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *Mobile Banking*?

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

#### 1.3.2.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan mengenai kemudahan, manfaat, risiko, kemampuan akses, keamanan dan Privasi, Sikap dan Minat terhadap pemakaian *mobile banking*. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu dalam penelitian selanjutnya mengenai penggunaan *mobile banking* sebagai alat pembayaran non tunai.

#### 1.3.2.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis mengenai pentingnya pengaruh-pengaruh bagi pengguna *mobile banking* dan bermanfaat dalam transaksi pembayaran non tunai dengan menggunakan *mobile banking* untuk mempertahankan keunggulan dan meningkat kualitas sistem *mobile banking* yang mudah dipahami, digunakan, dan dapat dipercaya sehingga menarik para nasabah untuk terus bertransaksi.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan hasil penelitian ini dibagi 5 bab:

BAB I : Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, sistematika penulisan serta model penelitian.

BAB II : Berisi landasan teori dan hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian.



BAB III : Berisi variabel penelitian dan definisi operasional variabel, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV : Berisi hasil penelitian yang menguraikan analisis penelitian beserta pembahasan hipotesisnya.

BAB V: Berisi kesimpulan serta saran dari penulis, hasil dari penelitian yang dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

### 1.5 Kerangka Pikir

