

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi merupakan hal yang sangat berperan penting dan memiliki pengaruh yang sangat besar pada era saat ini. Perkembangan yn tang begitu cepat dan hampir semua aktivitas yang dilakukan manusia tidak terlepas dari sebuah teknologi. Adanya pengembangan teknologi ini juga diterapkan oleh salah satu industri dari sektor perbankan. Hingga saat ini dunia perbankan di Indonesia atau bahkan di dunia telah menyediakan layanan *Mobile Banking* yang berguna untuk mempermudah segala transaksi keuangan melalui aplikasi pada *smartphone*. Peluncuran *Mobile Banking* ini merupakan layanan perbankan dengan memanfaatkan teknologi berbasis digital yang sangat berguna bagi masyarakat.

Mobile Banking merupakan layanan transaksi keuangan yang dikemas dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh melalui *smartphone* nasabah. Banyak manfaat yang diperoleh nasabah apabila menggunakan *Mobile Banking*, antara lain yaitu dapat menghemat waktu karena transaksi keuangan yang biasanya dilakukan dengan datang ke bank atau ke ATM yang membutuhkan waktu yang lama kini dapat dengan cepat dengan menggunakan *Mobile Banking*, selain itu kita dapat melakukan transaksi dengan *Mobile Banking* kapanpun dan dimanapun tanpa ada batasan waktu dan tempat. Selain itu, masih banyak fitur-fitur yang tersedia antara lain

informasi layanan saldo, mutasi rekening, *m-commerce*, *m-payment* atau pembayaran tagihan (listrik, telephone, air, internet, asuransi) dan lain-lain.

Perkembangan teknologi saat ini, mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan aplikasi *Mobile Banking* sebagai alat transaksi keuangan saat ini, mengingat fitur layanan tersebut memiliki banyak manfaat yang diperoleh, oleh karena itu terjadi peningkatan jumlah transaksi keuangan menggunakan uang elektronik, dari tahun ke tahun. Menurut data Bank Indonesia terjadi peningkatan yang begitu tinggi pada tahun 2018 meningkat pesat yaitu Rp 2,735,566,423 yang di dominasi oleh penggunaan *Mobile Banking*.

Tabel 1.1
Data Pengguna Uang Elektronik

Periode	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
Volume	203,369,990	535,579,528	683.133.352	943,319,933	2,735,566,423
Nominal	3,319,556	5,283,018	7.063.689	12,375,469	43,837,827

Volume dalam satuan transaksi

Nominal dalam juta Rp

Sumber : Bank Indonesia

Penyelenggaraan *Mobile Banking* yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi, dalam kenyataannya pada satu sisi membuat jalannya transaksi perbankan semakin mudah, akan tetapi di sisi yang lain membuatnya juga semakin berisiko (Abi Fadlan, 2018).

Mengingat pada era modern saat ini *Mobile Banking* memiliki banyak manfaat untuk kebutuhan hidup, namun ada contoh kasus yang bahkan mengakibatkan kerugian bagi pihak bank maupun nasabah bank.

Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kusumaningtuti Soetiono mengatakan, OJK mencatat sampai Februari 2017, jumlah pengaduan pelayanan keuangan berbasis teknologi mencapai 1.305 pengaduan dan itu didominasi pengaduan tentang masalah *Mobile Banking*, dari pengaduan yang masuk hampir kebanyakan disebabkan oleh kesalahan transfer, sistem down, kesalahan pendebitan serta brandwich.

Pada tahun 2018 juga terjadi permasalahan yang dialami oleh pengguna *Mobile Banking*, yaitu pada bulan Desember tahun 2018 layanan aplikasi *Mobile Banking* PT Bank Central Asia (Tbk) tidak bisa digunakan, kejadian tersebut berlangsung hingga satu hari. Selain itu, pada bulan September tahun 2018 telah terjadi pembobolan uang puluhan nasabah bank yang mencapai ratusan juta rupiah. Hal ini dilakukan dengan motif membobol kartu debit nasabah dengan menggunakan data yang sebelumnya sudah dimiliki. Keamanan sistem aplikasi *Mobile Banking* kinipun juga harus semakin di waspadai oleh kejahatan-kejahatan yang berada disekitar kita. Para pelaku berupaya untuk masuk ke email melalui apikasi *Mobile Banking*. Hal ini membuat masyarakat mengeluh karena adanya kendala transaksi melalui aplikasi *Mobile Banking*. Tidak hanya berhenti pada kasus diatas, pada tahun 2019 sempat digegerkan juga dengan laporan nasabah mengenai erornya sistem *Mobile Banking* pada bulan Juni, dilansir pada

detikfinance.com, banyak masyarakat yang mengeluh mengenai performa layanan *M-Banking* sejumlah perbankan nasional mulai dari tidak dapat transfer, hingga gagal top-up saldo ke dompet elektronik seperti Go-Pay

Penelitian bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana pengaruh gangguan pada sistem *mobile banking* terhadap minat seseorang dalam menggunakan sistem layanan aplikasi mobile banking tersebut. Berbagai macam model penelitian telah dikembangkan untuk menjelaskan tingkat kesuksesan sebuah teknologi informasi menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dibuat oleh Delone & McLean tahun 1992 (*Delone & McLean IS Success Model*), yang memiliki enam konstruk utama, antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, penggunaan, dampak individu dan dampak organisasional. Penggunaan model kesuksesan sistem informasi Delone & McLean pada penelitian ini untuk mengetahui bagaimana respon para pengguna mobile banking saat ini yang dalam beberapa waktu terakhir ini sistem *mobile banking* mengalami beberapa masalah seperti yang sudah dijelaskan diatas yang membuat keresahan dan kerugian bagi para pengguna.

Peneliti menggunakan kualitas sistem sebagai faktor utama yang mempengaruhi minat pengguna aplikasi *Mobile Banking*. Kualitas sistem merupakan sejauh mana ukuran pengolahan sebuah sistem dalam memberikan hasil yang dapat dipergunakan. Peneliti menggunakan faktor ini karena sesuai dengan fenomena yang terjadi bahwa adanya *down system* yang

terjadi pada aplikasi *Mobile Banking* terletak pada masalah kualitas sistem yang rendah dan kurang efisien.

Minat seseorang dalam menggunakan sebuah sistem dapat diukur dengan menggunakan berbagai macam teori, salah satunya adalah *Technology Acceptance Model*. Davis (1989) mengemukakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi dalam melakukan pekerjaannya. Terdapat dua faktor utama dalam penerimaan pengguna (*user acceptance*) yaitu persepsi kemudahan (*perceived ease of use/PEOU*) dan persepsi manfaat (*perceived of usefulness*). Model TAM juga menyebutkan adanya faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi niat seseorang dalam menggunakan sistem, salah satunya kepercayaan (*trust*). Seperti pada penelitian yang telah dilakukan oleh Rosian Anwar (2016), yang membuktikan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh terhadap seseorang dalam minat penggunaan sistem, semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen terhadap suatu sistem, maka semakin tinggi pula minat seseorang untuk menggunakan sistem tersebut. Peneliti menggunakan faktor persepsi manfaat dan kepercayaan sebagai *variable intervening* pada penelitian ini dengan alasan yang mendukung sesuai fenomena yang terjadi, ketika *Mobile Banking* terjadi *down system* maka kualitas sistem aplikasi *Mobile Banking* tidak efisien sehingga akan berpengaruh juga terhadap manfaat nasabah, apakah dengan masalah yang terjadi pengguna *Mobile Banking* tetap akan mendapatkan manfaat sebagaimana mestinya, dan juga berpengaruh terhadap

kepercayaan pengguna *Mobile Banking*, apakah dengan terjadi masalah tersebut kepercayaan nasabah mempengaruhi minat untuk menggunakan *Mobile Banking*.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile Banking dengan Persepsi Manfaat dan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening”**. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah faktor kualitas sistem akan mempengaruhi minat penggunaan aplikasi *Mobile Banking* dengan menggunakan manfaat dan kepercayaan sebagai variable intervening.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka pertanyaan yang akan dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepercayaan penggunaan aplikasi *Mobile Banking*.
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap persepsi manfaat penggunaan aplikasi *Mobile Banking*.
3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap minat penggunaan aplikasi *Mobile Banking*.
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat penggunaan aplikasi *Mobile Banking*.
5. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi *Mobile Banking*

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepercayaan penggunaan aplikasi *Mobile Banking*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap persepsi manfaat penggunaan aplikasi *Mobile Banking*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap minat penggunaan aplikasi *Mobile Banking*.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat penggunaan aplikasi *Mobile Banking*.
5. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi *Mobile Banking*.

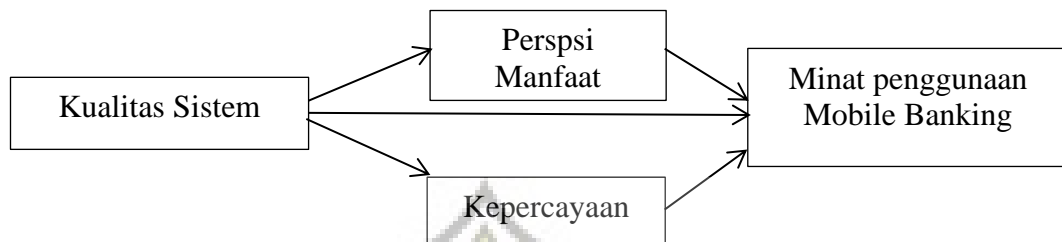
Dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat :

1. Diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi pemikiran mengenai pengaruh minat dan penggunaan layanan *Mobile Banking*.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian serupa selanjutnya.
3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak Perbankan guna memperbaiki layanan khususnya pada aplikasi *Mobile Banking*

1.4 Kerangka Pikir

Gambar 1.1

Kerangka Pikir



Gambar 1.1 diatas menunjukkan bahwa kualitas sistem pada layanan aplikasi *Mobile Banking* yang sering mengalami eror atau kesalahan diwakilkan dengan variabel kualitas sistem, merupakan salah satu variabel dari Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dibuat oleh Delone & McLean berpengaruh secara langsung terhadap minat penggunaan *Mobile Banking*. Selain itu bagaimana pengaruh kualitas sistem secara tidak langsung terhadap minat penggunaan *Mobile Banking* melalui faktor kepercayaan dan persepsi manfaat sebagai variable intervening yang dikembangkan oleh Davis (1989) teori *Technology Acceptance Model*.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pikir serta sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi landasan teori serta pengembangan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi objek dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi dan pengukuran variabel, dan desain analisis data.

BAB IV : HASIL DAN ANALISIS DATA

Berisi perhitungan yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dan saran dari analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya.

