

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengembangan layanan perbankan tidak lagi hanya aman dan terpercaya, namun juga dapat memberikan layanan yang di sesuaikan dengan kebutuhan nasabah dan pada perkembangan teknologi informasi saat ini, peluang serta jenis bisnis telah diciptakan diantaranya bisnis bertransaksi *online* (Tirtana & Sari, 2014). Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat serta memengaruhi aspek kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dapat dengan mudah dan di mana pun bisa melakukan berbagai jenis transaksi keuangan.

Teknologi pada saat ini turut membantu sektor yang di Indonesia , salah satunya adalah sektor perbankan sehingga penggunaan teknologi informasi tidak hanya terbatas pada *social media*, namun dapat digunakan sebagai sarana dalam melakukan transaksi perbankan. *Mobile Banking* telah memasuki Bank di Indonesia. *Mobile Banking* merupakan salah satu produk dari Bank di Indonesia, antara pihak bank dan nasabah, *Mobile Banking* sebagai kontak transaksi yang sebagai suatu layanan perbankan (Maria & Rilo, 2015).

Dengan menjalankan kegiatan bank dapat mengubah strategi dengan menggunakan praktek *mobile banking*. Pembayaran secara *online* dapat dilakukan dengan *mobile banking*. Oleh sebab itu aktivitas perbankan dapat meningkatkan kecepatan layanan perbankan, disisi lainnya bertransaksi menjadi lebih mudah dan aman (Hadi & Novi, 2015).

Di era modern saat ini nasabah bank dibuat resah akan terjadinya penipuan serta kebocoran kode pin dari kartu ATM yang digunakan. Perkembangan infrastruktur TI meliputi perangkat keras, perangkat lunak, teknologi penyimpanan data, dan teknologi komunikasi (Maria & Rilo, 2015). Dengan perkembangannya, aspek bisnis telah memberikan banyak kemudahan serta pembuatan keputusan bisnis dan perorangan dapat dibantu dengan teknologi.

Penggunaan internet di Indonesia telah banyak dan juga mendorong dunia bisnis ke arah yang lebih maju dan berkembang. Pembelian dan penjualan dapat dilakukan dengan internet, serta menukar dan mencari berbagai informasi yang telah ada. Dunia perbankan dapat berkembang lebih maju dengan menggunakan internet agar dapat menawarkan pelayanan yang lebih efisien untuk nasabahnya serta keamanan dalam bertransaksi keuangan tanpa merasa resah akan terjadinya kebocoran pin ATM.

Di era modern, *mobile banking* telah memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat Kota Batam. Manfaatnya adalah dengan menggunakan *mobile banking* maka masyarakat di kota Batam lebih menghemat waktu dalam melakukan transaksi, dapat dipelajari dengan mudah dan sederhana serta dapat digunakan dimana saja tanpa harus ke ATM. *Mobile banking* akan sangat berguna bagi masyarakat Kota Batam. Dan Juga masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan *mobile banking*. Masyarakat Kota Batam masih melakukan transaksi pembayaran online dengan ATM tanpa menggunakan internet *mobile banking*.

Mobile banking merupakan sarana yang hanya tersedia di dalam ponsel seluler dan melekat pada *simcard* yang kita gunakan ataupun yang terdapat pada aplikasi yang disediakan oleh pihak bank. *Mobile banking* pada saat ini sangat dibutuhkan karena masyarakat kota Batam memiliki tingkat kesibukan yang tinggi sehingga dapat melaksanakan transaksi pembayaran dengan sangat efektif. Dengan fasilitas *Mobile banking* ternyata masih kurang minat masyarakat dalam menggunakannya, dikarenakan minimnya informasi yang diberikan oleh pihak bank maka masyarakat masih kurang mengerti dalam menggunakan *mobile banking*, dengan ini dapat dibuktikan bahwa masih banyak yang mengantri di bank atau di *ATM centre* dalam melaksanakan transaksi keuangan.

Dengan minimnya informasi yang diberikan oleh pihak bank terutama dalam pemberian terhadap penipuan serta kurangnya fitur baru yang belum diketahui oleh pihak nasabah dalam melakukan transaksi sehingga menjadi tidak mengerti dengan fitur yang diberikan oleh pihak bank dan *mobile banking* terdapat beberapa keraguan seperti hal ketika bertransaksi maka ponsel seluler akan dengan gampang dilihat oleh pihak lain selain diri sendiri sehingga masyarakat lebih memilih untuk mengantri di bank.

Dengan *mobile banking* maka transaksi dapat dilakukan 24jam tanpa harus ke bank serta memberikan berbagai kemudahan terutama dalam melaksanakan transaksi jual beli. *Mobile banking* tidak akan berjalan dengan lancar jika tidak di dukung dengan suatu media. Ponsel merupakan media yang digunakan, maka masyarakat yang memiliki ponsel dapat bertransaksi dengan mudah serta dimana saja (Tirtana & Sari, 2014).

Sistem akan diterima dengan cepat jika nasabah bank merasakan kepercayaan dalam mengoperasikan sistem tersebut. Tingkat kepercayaan merupakan variabel yang berpengaruh. Produk *mobile banking* telah menawarkan berbagai kemudahan serta keamanan tetapi masih banyak masyarakat yang memilih untuk bertransaksi dengan antri di ATM *centre*.

Dengan berbagai kemudahan yang diberikan oleh *mobile banking* secara ekonomis atau hukum. Masyarakat masih takut akan penipuan, takut dilihat dengan cara gampang serta tidak efisien merupakan masalah yang akan terjadi. Sehingga timbul pandangan tidak percaya terhadap sistem *mobile banking*. maka dari itu layanan dari bank mengenai *mobile banking* sangat di butuhkan untuk memberitahukan mengenai kemudahan, aspek-aspek yang perlu dihindarkan jika terdapat pemberitahuan bukan dari pihak bank sehingga nasabah dapat lebih perhatikan terdapat fitur yang terdapat di dalam *mobile banking* sehingga dapat lebih di minati oleh kalangan pengguna (Wanda, 2016).

Bahwa transaksi menggunakan *mobile banking* memiliki risiko. Karena hanya dengan *public* elektronik maka kegiatan tersebut dapat dilaksanakan sehingga *mobile banking* memiliki konsekuensi risiko yang tinggi (Suyanto & Kurniawan, 2019). Dengan kejadian tersebut sehingga penulis timbul ketertarikan dalam meneliti kembali tingkat kepercayaan dalam menggunakan *financial* teknologi. Sehingga penulis tetap meneliti beberapa variabel yang sama untuk mengukur tingkat kepercayaan. Penelitian pada saat ini fokus terhadap penggunaan *financial* teknologi yang berada di Kota Batam.

Berdasarkan latar belakang di atas. Maka penulis melakukan penelitian dengan judul : “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN *FINANCIAL* TEKNOLOGI DI KOTA BATAM “

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas sehingga penulis melakukan identifikasi masalah dari penelitian ini, yaitu :

1. Masyarakat masih belum mengerti mengenai sistem yang terdapat didalam *mobile banking*.
2. Masyarakat takut akan penggunaan *mobile banking* karena timbulnya resiko penipuan.
3. Masyarakat membutuhkan layanan lebih dalam mengenai *mobile banking*.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Batam yang berumur minimal 17 tahun dan menggunakan *mobile banking*.
2. Dalam penelitian ini *financial* teknologi diukur dengan keamanan, kemudahan, dan layanan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam ?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam ?
3. Bagaimana pengaruh layanan bank dalam menjelaskan pengertian terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam ?
4. Bagaimana pengaruh kemudahan, keamanan, dan layanan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap tingkat kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* pada masyarakat di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui kemudahan terhadap tingkat kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* pada masyarakat di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan bank dalam menjelaskan pengertian terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam.

4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan, keamanan, dan layanan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam dua bagian, diantaranya adalah :

1.6.1. Manfaat Teoritis

1. Dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu terkait topik yang sama dengan penelitian ini.
2. Dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam menyusun penelitian berikutnya.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat dalam menerapkan pengetahuan penulis dalam akuntansi perbankan dan sistem informasi akuntansi serta dapat mengetahui pandangan masyarakat dalam menggunakan *mobile banking*.

2. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak yang membutuhkan.

3. Bagi Masyarakat Kota Batam

Penelitian ini dapat menjelaskan keamanan, kemudahan, dan layanan pada tingkat kepercayaan penggunaan *mobile banking* dalam melaksanakan transaksi keuangan perbankan.