

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi sekarang ini, teknologi informasi sudah berkembang dengan sangat pesat dan canggih. Hal ini terjadi dikarenakan teknologi informasi dapat memenuhi dan memudahkan kebutuhan dalam kehidupan bermasyarakat. Hampir semua sektor bisnis memanfaatkan teknologi informasi demi kelancaran bisnisnya dan lebih berfokus dalam pengembangan teknologi informasi pada perusahaan mereka daripada meningkatkan jumlah sumber daya manusia di perusahaan. Dengan berkembangannya teknologi informasi dan komunikasi maka terciptanya aplikasi bisnis yang berbasis *online*.

Aplikasi bisnis berbasis *online* dikembangkan agar memudahkan para pelaku bisnis untuk melakukan kegiatan transaksinya dimanapun mereka berada. Pada sektor perbankan juga memanfaatkan teknologi informasi ini dengan menggunakan aplikasi bisnis yaitu *Mobile Banking* atau biasa disebut *M-Banking*. *M-Banking* merupakan layanan informasi perbankan dengan via *wireless* terbaru yang di referensikan oleh pihak bank dengan menggunakan teknologi telepon genggam (*handphone*) demi mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan (Adzima & Ariyanti, 2018). Dengan munculnya layanan *M-Banking* maka bank dapat memberikan efisiensi kepada nasabah dalam bertransaksi non tunai. Sektor perbankan meningkatkan aplikasi *m-banking* dengan fasilitas dan fitur yang unggul untuk

mempertahankan persaingan yang kompetitif dalam dunia perbankan. Dengan kemudahan penggunaan aplikasi *M-Banking* maka akan meningkatkan jumlah nasabah dan pendapatan bank tersebut.

Adapun dalam meningkatkan jumlah pengguna daripada aplikasi *M-Banking* biasanya dipengaruhi dari variabel persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) yang dimana dua persepsi ini merupakan model TAM (*Technology Acceptance Model*). Model TAM (*Technology Acceptance Model*) ini diperkenalkan oleh Fred Davis (1989) yang dimana menjelaskan bahwa pada saat teknologi diperkenalkan kepada para pengguna, terdapat faktor-faktor berbeda yang dimana dapat mempengaruhi keputusan mereka atau minat mereka dalam menggunakan teknologi tersebut (*Intention to Use*). Adapun faktor-faktor tersebut adalah persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) (Abbas et al., 2018).

Persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) adalah sebuah persepsi yang dimana dipercayai oleh seseorang bahwa dengan mengacu suatu teknologi dapat meningkatkan performa kinerja mereka. Pada hasil studi Ha & Stoel (2009) dan Sudha (2010) menunjukkan bahwa persepsi ini memberikan pengaruh langsung terhadap pengguna komputer. Berdasarkan Akturan & Tezcan (2012) persepsi manfaat dapat mempengaruhi perilaku terhadap penggunaan *mobile banking* hal itu diketahui berdasarkan hasil survei pada 435 orang murid yang berasal dari turkey (Abbas et al., 2018). Manfaat yang dirasakan dalam menggunakan *M-Banking* adalah berasal dari fasilitas dan kinerja yang diberikan *M-Banking* tersebut. Oleh karena itu

setiap bank pasti memiliki keunggulan yang di berikan pada aplikasi *M-Banking* mereka.

Persepsi kemudahan (*Preceived Ease Of Use*) adalah tingkat kepercayaan atau keyakinan tiap individu bahwa penggunaan sistem teknologi tertentu itu mudah bebas dari kesulitan dan tidak memerlukan kerja keras (Inayah et al, 2018). Banyak penelitian mengonsolidasi argumen bahwa persepsi ini memiliki dampak yang signifikan terhadap pengaruh minat penggunaan teknologi. Semakin mudah teknologi yang diberikan, semakin diterimanya teknologi tersebut oleh pengguna (Abbas et al., 2018). *M-Banking* harus dirancang dengan baik agar dapat mempermudah penggunaannya oleh nasabah. Dalam persepsi kemudahan *M-Banking* , layanan yang diterapkan pada *M-Banking* harus mudah dipahami dan dioperasikan sehingga nasabah tidak kesulitan dalam menggunakan *M-Banking*.

Dengan munculnya *M-Banking* maka nasabah akan sangat terbantu dalam aktivitas finansialnya karena lebih cepat, efektif dan efisien serta dapat meminimalisasir waktu nasabah tanpa harus melakukan transaksi perbankan secara langsung di bank. Tidak hanya menguntungkan nasabah saja tetapi pihak bank juga mendapatkan keuntungan, yakni bank tidak perlu menambah pekerjaan untuk pegawainya seperti *customer service* dan *teller* sehingga bank tidak perlu lagi SDM tambahan. Selain transaksi perbankan seperti transaksi non tunai *transfer*, layanan *M-Banking* juga mempermudahnasabah untuk membayar kewajibannya seperti membayar tagihan listrik, air, telepon, internet, asuransi kesehatan, dsb tanpa harus datang ke pos pembayaran. Dengan kemajuan teknologi informasi zaman sekarang,

*M-Banking* juga dilengkapi fitur yang lebih kompleks seperti pembukaan rekening *online*, deposito *online*, kartu kredit, layanan *top up e-money*, layanan tarik tunai tanpa kartu, dsb.

Dengan kemudahan yang didapatkan dari fitur- fitur yang disediakan pada *M-Banking*, maka minat nasabah akan lebih bertambah dalam menggunakan aplikasi *M-Banking*. Minat dalam menggunakan (*Intention to Use*) merupakan suatu minat atau keinginan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Seseorang melakukan perilaku (*Behavior*) apabila orang tersebut memiliki minat atau keinginan (*Behavioral Intention*) (Adzima & Ariyanti, 2018). Minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *M-Banking* berasal dari sejauh mana *M-Banking* tersebut dapat bermanfaat dan memudahkan transaksi nasabah tanpa harus ke bank lagi. Apabila fungsi yang disediakan oleh *M-Banking* tersebut tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah tidak akan tertarik untuk menggunakan aplikasi *M-Banking* tersebut dan memilih untuk transaksi langsung ke bank.

Layanan *M-Banking* sudah diterapkan oleh semua bank baik bank konvensional maupun bank syariah. Adapun salah satunya bank konvensional yaitu PT. Bank Sinarmas Tbk. PT Bank Sinarmas Tbk telah berdiri selama 29 tahun dan telah tersebar luas jaringan kantor diseluruh wilayah Indonesia yaitu sebanyak 380 kantor yang tersebar di 156 kota di Indonesia, salah satunya yaitu di kota Batam yang akan menjadi fokus pada penelitian ini. Bank Sinarmas Cabang Batam didirikan pada 11 Juni 2012 yang terletak di Komp Ruko Nagoya Hill Blok P no 12 ab.

PT Bank Sinarmas,Tbk berkomitmen untuk menjadi bank dengan layanan digital dan telah menginvestasikan Rp.500 Milyar untuk melakukan penguatan sistem teknologi *mobile banking*. adapun penguatan sistem teknologi *mobile banking* yang dilakukan adalah melalui *Simobi Plus*. *Simobi Plus* merupakan layanan *mobile banking* Bank Sinarmas yang terus dikembangkan berdasarkan perkembangan teknologi yang modern untuk kemudahan transaksi nasabah melalui *smartphone* yang berbasis *IOS* dan *Android*. Pengembangan *Simobi Plus* ini guna untuk memberikan efisiensi layanan yang baik dan memperluas jaringan usaha yang lebih efektif. Fitur-fitur yang disediakan pada aplikasi *Simobi Plus* sudah terbilang cukup lengkap yakni untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah sehingga nasabah tidak perlu lagi untuk datang ke bank. Adapun beberapa fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi *Simobi Plus* yaitu: (1). Terdapat 3 pilihan cara login yaitu *easypin*, *finger print* dan *face recognition* (2). *simas poin* (3). pembukaan rekening *online* (4). pembukaan kartu kredit (5). pembukaan deposito *online* (6). transfer via SKN (Sistem Kliring Nasional) bebas biaya ke seluruh bank nasional (7). pengecekan saldo reksadana, (8). layanan tarik tunai tanpa kartu (9). pembayaran *Bill Payment* seperti tagihan handphone pasca bayar, listrik (PLN Postpaid dan PLN Non Taglis), air (PDAM/Palyja/Aetra), pulsa token listrik, pulsa handphone , *top up OVO*, *Go Pay*, asuransi, kartu kredit, dsb.

Dapat dilihat dari beberapa fitur-fitur diatas bahwa *Simobi Plus* sudah memiliki fitur yang cukup unggul dibandingkan dengan aplikasi *M-banking* bank lainnya. Selain dari keunggulan fitur *Simobi plus* yang telah djelaskan sebelumnya

namun ada juga permasalahan yang keluhkan oleh beberapa nasabah Bank Sinarmas. Adapun salah satu kantor cabang PT. Bank Sinarmas Tbk yaitu Bank Sinarmas Cabang Batam yang menerima keluhan dari beberapa nasabah pada saat menggunakan *Simobi Plus* yang dapat dilihat dari segi persepsi manfaat dan persepsi kemudahannya yaitu seperti:

Pada saat melakukan *login* ataupun bertransaksi menggunakan *Simobi Plus*, pada saat tanggal penggajian karyawan Sinarmas, *Simobi Plus* hampir tidak bisa diakses, jika dapat di akses transaksi tidak dapat dijalankan dikarenakan *system host down*. Sehingga pada saat itu nasabah akan datang ke kantor Bank Sinarmas Cabang Batam untuk memberi keluhan dan melakukan transaksi langsung ke bank. Adapun saat bertransaksi di *Simobi Plus* terdapat juga beberapa nasabah yang mengalami kegagalan transaksi seperti transfer via SKN yakni pada saat nasabah melakukan transfer dana tidak terdebit sehingga membuat nasabah harus melakukan transfer kembali. Terdapat juga kegagalan transaksi pada transaksi *billpayment* yaitu dana tidak sampai ke tujuan pembayaran namun saldo terdebit, sehingga nasabah perlu datang ke bank untuk melaporkan permasalahannya. Untuk proses pengembalian dana kurang lebih diproses 14 hari kerja agar dana dapat dikembalikan ke rekening nasabah.

*Simobi Plus* dapat di registrasi oleh nasabah sendiri tanpa harus ke Bank Sinarmas. Namun untuk masyarakat awam tampilan awal registrasi *Simobi Plus* sering membuat bingung bagaimana meregistrasinya, karena pada tampilan awal registrasi memiliki dua pilihan menu yakni "*I Have an Account*" dan "*Create New*

*Account*". Nasabah yang pertama kali ingin mendaftarkan *Simobi Plus* seringkali salah memilih menu yaitu menu "*Create New Account*" yang seharusnya menu registrasi yang dipilih adalah menu "*I Have an Account*". Karena tampilan menu yang sulit dipahami nasabah biasanya langsung ke kantor Bank Sinarmas untuk meregistrasi *simobi plus* melalui *Customer Service*. Bagi Nasabah yang sudah memiliki akun *simobi plus* namun telah mengganti perangkatnya wajib datang untuk mendapatkan panduan registrasi awal *Simobi Plus* dan melakukan pelaporan untuk pergantian perangkat melalui *Customer Service* atau nasabah juga bisa melaporkan ke melalui telepon ke *Customer Care* Bank Sinarmas untuk dapat mendaftar kembali *Simobi Plus*, namun membutuhkan waktu 2 hari kerja agar dapat melakukan registrasi ulang sehingga nasabah harus menunggu lagi untuk menggunakan *simobi plus*.

Dengan adanya keluhan yang diberikan dari beberapa nasabah maka pihak PT Bank Sinarmas perlu melakukan peningkatan sistem yang lebih baik lagi agar dapat menghasilkan hasil transaksi dan penggunaan yang lebih maksimal bagi para penggunannya.

Berikut tabel pengguna *Simobi Plus* di Bank Sinarmas Cabang Batam tahun 2018:

**Tabel 1.1** Data Pengguna *Simobi Plus* di Bank Sinarmas Cabang Batam tahun 2018

<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengguna</b>
1	Januari	17 orang
2	Februari	21 orang
3	Maret	25 orang
4	April	31 orang
5	Mei	35 orang
6	Juni	19 orang

**Tabel 1.1** Data Pengguna *Simobi Plus* di Bank Sinarmas Cabang Batam tahun 2018 (Lanjutan)

7	Juli	23 orang
8	Agustus	25 orang
9	September	40 orang
10	Oktober	35 orang
11	November	20 orang
12	Desember	23 orang
<b>Total Pengguna</b>		<b>314 orang</b>

**Sumber** : Laporan *Funding* Bulanan Bank Sinarmas KC Batam, 2020

Dapat dilihat dari laporan di atas bahwa pengguna *Simobi Plus* di Bank Sinarmas Cabang Batam pada tahun 2018 memiliki perkembangan yang berbeda-beda. Bisa jadi dapat disebabkan dari permasalahan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) yang di dapatkan oleh nasabah yang membuat minat nasabah berkurang untuk menggunakan *Simobi Plus*.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Sinarmas Cabang Batam”**

## 1.2. Identifikasi Masalah

1. Pada saat tanggal penggajian karyawan Sinarmas *Simobi Plus* hampir tidak bisa diakses dan jika bisa di akses transaksi tidak dapat dijalankan.
2. Beberapa nasabah mengalami kegagalan transaksi seperti transfer via SKN dan transaksi *billpayment* yang tidak sampai ke tujuan pembayaran namun saldo terdebit
3. Tampilan menu registrasi awal sulit dipahami oleh nasabah.
4. Bagi Nasabah yang sudah memiliki akun *Simobi Plus*, namun telah mengganti perangkatnya wajib datang untuk melaporkan ke *Customer Service* atau menelpon ke *Customer Care* Bank Sinarmas agar nasabah dapat mendaftar kembali *Simobi Plus*, namun membutuhkan waktu 2 hari kerja agar dapat melakukan registrasi ulang.

## 1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini batasan masalah digunakan untuk mencegah penyebaran masalah yang menyimpang, adapun batasan masalah pada penelitian ini yakni :

1. Penelitian ini membatasi pada minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Sinarmas Cabang Batam saja.
2. Penelitian ini hanya meneliti variabel Persepsi Manfaat (X1), Persepsi Kemudahan (X2) dan Minat Menggunakan Mobile Banking (Y).
3. Para responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sinarmas Cabang Batam.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Sinarmas Cabang Batam ?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Sinarmas Cabang Batam ?
3. Apakah persepsi manfaat dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Sinarmas Cabang Batam ?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Sinarmas Cabang Batam.
2. Untuk Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Sinarmas Cabang Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Sinarmas Cabang Batam

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

### **1.6.1 Secara Teoritis**

Manfaat penelitian secara teoritis pada penelitian ini adalah agar sebagai dasar dalam penyusunan proposal penelitian bagi mahasiswa dan mahasiswi untuk masa mendatang, terutama penelitian dalam persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan mobile banking

### **1.6.2 Secara Praktis**

Adapun manfaat penelitian secara praktis yaitu:

1. Bagi PT. Bank Sinarmas, Tbk.

Adapun manfaat penelitian ini bagi perusahaan yaitu agar dapat menjadi bahan masukan, pertimbangan bagi manajemen PT. Bank Sinarmas, Tbk. Khususnya melakukan peningkatan sistem pada aplikasi *Simobi Plus*, agar dapat meningkatkan kinerja pekerjaan nasabah dan memudahkan nasabah dalam penggunaan *Simobi Plus*.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Adapun manfaat penelitian ini bagi Universitas Putera Batam yaitu sebagai masukan dan referensi untuk civitas akademika serta peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian berkaitan dengan persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

3. Bagi Peneliti

Adapun manfaat penelitian ini bagi peneliti sendiri yaitu dapat menjadi wawasan pengetahuan peneliti yang akan berguna pada dunia kerja.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Adapun manfaat penelitian ini bagi penelitian selanjutnya yaitu dapat memberikan referensi dan masukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang persepsi manfaat dan persepsi kemudahan dalam minat menggunakan *mobile banking*.