

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 latar belakang**

Perkembangan teknologi yang disebabkan oleh kecerdasan manusia yang luar biasa, teknologi telah berkembang dengan sangat cepat sebagai akibat dari perkembangan zaman yang sangat maju. Manusia telah sangat berkembang dalam mewujudkan perubahan teknologi, sehingga pengetahuan tentang teknologi menjadi sangat luas dan pesat. Saat ini, teknologi telah berkembang menjadi hal-hal yang memengaruhi kehidupan manusia, salah satunya adalah teknologi informasi. Teknologi dapat memengaruhi pendidikan. Dimana kita dapat menggunakan teknologi untuk mendapatkan pelajaran atau ilmu tanpa harus menjelajahi dunia lain, teknologi saat ini memungkinkan kita untuk mencari dan mendapatkan informasi tentang dunia. (Finannafi'ah & Witono, 2022).

Perkembangan teknologi saat ini yang semakin laju sehingga dapat mendorong masyarakat untuk beradaptasi hingga dapat memunculkan istilah masyarakat digital. Penggunaan perangkat seperti *gadget*, *smartphone* dapat menimbulkan dampak yang bisa mendorong aspek lain untuk tumbuh dan berkembang seperti dalam kegiatan transaksi maupun bisnis yang dilakukan secara digital.

Perubahan teknologi yang sangat pesat dan laju pada saat ini membuat pengguna internet dan *smartphone* di Indonesia mengalami peningkatan dari

setiap tahunnya. Indonesia bisa dikatakan masuk dalam kategori Negara-negara *mobile first* (Otoritas Jasa Keuangan). Rata-rata masyarakat sering dan bahagia dalam menggunakan *mobile phone* dibandingkan dengan menggunakan perangkat lain dalam mengakses internet.

Salah satu alat yang memungkinkan untuk melakukan transaksi mobile banking ini adalah *smartphone*. Dengan meningkatnya penggunaan internet dan *smartphone* di Indonesia, perusahaan perbankan langsung mengambil peluang ini untuk mengembangkan layanan berbasis internet untuk nasabahnya. Banyaknya perusahaan perbankan yang ada di Indonesia membuat perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan layanan berbasis internet yang efektif dan efisien kepada nasabahnya.

Berdasarkan data Newzoo tahun 2022 saat ini ada lebih dari 6,5 miliar pengguna smartphone di berbagai penjuru dunia, dan jumlah ini diproyeksikan akan terus meningkat dari tahun ke tahun. Adapun penggunaan smartphone di Indonesia dengan merujuk data Newzoo tahun 2022 diperkirakan sebanyak 192,15 juta orang. Dalam kurun waktu setengah dekade, pengguna smartphone di seluruh dunia telah meningkat secara signifikan.

Banyak data yang mendorong perkembangan penggunaan internet di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat pesat. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebanyak 210,03 juta pengguna.

Sektor perbankan sangat penting untuk kemajuan dunia usaha. Seperti jantung tubuh manusia, sektor perbankan memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara. tugas bank adalah mengumpulkan uang dari masyarakat dan kemudian mengembalikannya kepada masyarakat. Bank memiliki hubungan yang kuat atau saling bergantung dengan masyarakat saat memberikan dana. Karena hubungan ini, bank dapat menjalankan operasinya. Oleh karena itu, baik pinjaman modal maupun dana masyarakat yang ditabung di bank merupakan keuntungan bagi kedua pihak: bank dan masyarakat. Lembaga keuangan bertugas mengumpulkan dana dari masyarakat dan digunakan kembali untuk masyarakat, sehingga peran masyarakat dapat ditingkatkan dan akhirnya kemandirian negara dapat dicapai. Dengan dasar demokrasi ekonomi, perbankan melakukan tugas strategis untuk mendukung pembangunan nasional dengan meningkatkan pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas, sehingga meningkatkan taraf hidup rakyat (Argo Putra Prima, 2018).

Keinginan seseorang dalam menggunakan teknologi dapat dipengaruhi oleh manfaat dan kemudahan penggunaan, selain itu juga dipengaruhi oleh faktor-faktor yang menimbulkan resiko (Priambodo & Prabawani, 2019). Meskipun teknologi memiliki banyak sekali manfaat dan memberikan kemudahan bagi penggunaannya, namun jika masih ada beberapa masyarakat yang tidak menerimanya dikarenakan masih adanya masalah ketidakpastian yang ditimbulkan, maka rasa percaya pun akan rendah dan berkurang. Dengan adanya kemajuan teknologi sekarang yang ada di Indonesia, maka yang diinginkan oleh

masyarakat atau nasabah tidak hanya kemudahan dalam melakukan transaksi, dan keefektifan bertransaksi. Dengan adanya dua faktor tersebut beberapa perusahaan dibidang telekomunikasi dan para penjual online dapat menawarkan sistem fungsional yang hampir mirip dengan *mobile banking*. Suatu hal yang diinginkan oleh pelanggan ialah keuntungan yang tinggi yang bisa diberikan oleh perbankan dan juga terdapat integritas bank terhadap pelanggan.

Berkembangnya sebuah teknologi dapat memberikan pengaruh dalam dunia perbankan, contohnya adalah timbulnya layanan *mobile banking*. *Mobile banking* menawarkan banyak keuntungan baik bagi nasabah ataupun pihak perbankan. Nasabah dapat melakukan pembayaran seperti rekening listrik, air, TV kabel dan yang lainnya dengan mudah dan cepat tanpa harus keluar rumah. Nasabah bisa dengan mudah melakukan transaksi transfer dana atau uang dalam 24 jam tanpa harus mengeluarkan biaya operasional berupa ongkos transportasi untuk kebank. Kemudian bagi pihak bank sendiri, *mobile banking* bisa meningkatkan pendektan tanpa menekankan biaya operasional (Anisa *et al*, 2019).

Persepsi kesesuaian bisa diartikan sebagai adanya pengalaman masalah, kebutuhan, kepercayaan akan suatu ide ide serta nilai dari sebuah inovasi suatu produk yang dapat menimbulkan adanya kecockan sebelum perbankan memperkenalkan inovasi-inovasi baru. Dalam hal ini, bahwa adanya minat dalam melakukan penerapan teknologi informasi dapa dipengaruhi oleh persepsi kesesuaian.

Risiko merupakan pendapat konsumen tentang adanya ketidakpastian dan dampak negative yang mungkin akan diterima karena pembelian suatu produk

dan jasa (Dwi Mutiara Sari et al., 2021). Menurunkan suatu tingkat risiko yang timbul dapat dirasakan dan meningkatkan rasa kepercayaan, maka dari itu sistem keamanan online memiliki peran besar dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Ketika melakukan transaksi elektronik maka ada risiko yang dihadapi oleh konsumen yang disebabkan karena tidak adanya kontak fisik yang mempengaruhi adopsi teknologi internet (Deni Wardani, 2021).

Banyaknya masyarakat yang masih belum berani menggunakan mobile banking dikarenakan adanya rasa cemas dan takut yang disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah penipuan yang marak beredar saat ini dan banyaknya kasus uang hilang direkening tanpa adanya pemberitahuan dari sms bankingnya itu sendiri. Itulah yang membuat beberapa masyarakat belum minat dalam menggunakan mobile banking. Padahal kalo dilihat dari cara mengurus pembuatan mobile banking itu sangat mudah dan cepat, tapi karna masyarakat takut dalam mengambil risiko, maka minat masyarakat dalam menggunakan mobile banking pun menjadi rendah. Kecemasan adalah reaksi umum yang timbul dari ketidakmampuan seseorang dalam mengatasi masalah atau kurangnya rasa aman. Perasaan yang tidak sesuai mengakibatkan hal yang kurang menyenangkan yang dapat menimbulkan perubahan psikologis (Iqbal & Putra, 2020).

Dengan adanya *mobile banking* nasabah atau masyarakat tidak perlu datang ke bank atau pun ATM untuk melakukan transaksi-transaksi perbankan seperti cek saldo, mengirim uang, pembayaran air dan listrik dan lain sebagainya.

Penting bagi nasabah dalam mendapatkan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi secara online dan mendapatkan keamanan *user-id*.

Variabel dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan dua variable yakni: (1) Variable Independen, variabel ini biasanya dikenal dengan sebutan variabel bebas. Variabel independen yang terdapat didalam penelitian ini adalah kemudahan penggunaan, persepsi kesesuaian dan risiko (Sugiyono, 2009). (2) Variabel dependen, variabel yang sering di sebut dengan variabel output, karena kiterian dan konsekuensinya dalam bahasa indonesa yang lebih dikenal dengan sebutan variabel terikat (sugiyono, 2009). Varibel terikat merupakan variabel yang dapat dipengaruhi ataupun yang terjadi karena adanya variabel bebas.

Berdasarkan latar belakang dan temuan penelitian sebelumnya, penulis ingin melakukan penelitian ulang dan mengangkat masalah variabel-variabel di atas dengan judul **“PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI MANFAAT DAN RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*”**

## **1.2 Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti, dengan latar belakang ini peneliti memiliki beberapa masalah dalam bentuk identifikasi berikut ini:

1. Masih banyak masyarakat yang tidak paham tentang mudahnya menggunakan *mobile banking*.

2. Rendahnya pemahaman Masyarakat tentang manfaat dari penggunaan *mobile banking*.
3. Ketakutan masyarakat akan risiko dalam menggunakan *mobile banking* masih banyak terjadi. Masyarakat masih ragu dalam menggunakan *mobile banking* dikarenakan banyaknya kasus penipuan online dan hacker yang meresahkan nasabah yang membuat rasa percaya terhadap *mobile banking* jadi sangat rendah.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi oleh batasan masalah, agar ruang lingkup penelitian ini lebih berfokus pada hal –hal yang akan diteliti. Batasan masalah tersebut ialah:

1. Masyarakat yang diteliti adalah karyawan atau pekerja yang menggunakan *mobile banking*.
2. Variabel yang diteliti di penelitian ini adalah Pengaruh Kemudahan Penggunaan ( $X_1$ ), Persepsi Manfaat ( $X_2$ ), Risiko ( $X_3$ ), serta Minat menggunakan *Mobile Banking* ( $Y$ ).
3. Objek dalam penelitian ini ialah pengguna *mobile banking* khususnya masyarakat yang ada di Kecamatan Sei Beduk.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti. Tertuang beberapa rumusan masalah yang berasal dari variabel-variabel yang ada pada latar belakang. Rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*?

2. Bagaimana Persepsi Manfaat berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*?
3. Bagaimana Resiko berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*?
4. Bagaimana Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Resiko secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat menggunakan *Mobile Banking*?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan mengevaluasi pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat menggunakan *Mobile Banking*.
2. Untuk menguji dan mengevaluasi pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat menggunakan *Mobile Banking*.
3. Untuk menguji dan mengevaluasi pengaruh Resiko terhadap Minat menggunakan *Mobile Banking*.
4. Untuk menguji dan mengevaluasi pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Resiko terhadap Minat menggunakan *Mobile Banking*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat teoritis penelitian ini adalah:



1. Harapan peneliti adalah hasil penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam dan dapat diterapkan dalam bidang perbankan.
2. Pembaca dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya tentang kemudahan penggunaan mobile banking. Ini akan memberikan gambaran kepada pembaca tentang subjek penelitian dan menjadi referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian di bidang ini.
3. Penelitian ini dapat meningkatkan karya ilmiah di Universitas Putera Batam dan menjadi rekomendasi bagi peneliti berikutnya.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis penelitian ini adalah:

1. Untuk masyarakat, hasil penelitian ini dapat memberi pemahaman tentang pentingnya kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat dalam menggunakan *mobile banking*. Serta masyarakat juga paham tentang risiko dalam menggunakan *mobile banking* dan mengerti cara pencegahan risiko tersebut. Dan masyarakat dapat mengakses nya dimanapun dan kapan pun untuk melakukan aktivitas transaksi tanpa takut akan risiko.