

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini dapat dilihat dari bertambahnya fitur-fitur dalam berbagai teknologi. Hal ini membuat kegiatan masyarakat menjadi lebih efektif, mudah, dan cepat. Salah satu teknologi yang terus berkembang adalah teknologi informasi. Teknologi informasi ini telah memberikan berbagai kemudahan di berbagai aspek kehidupan masyarakat, terutama dalam bidang perbankan.

Perbankan adalah lembaga yang berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan. Salah satu teknologi perbankan yang semakin berkembang saat ini adalah *mobile banking*. Perkembangan teknologi ini didasari karena bank sendiri sebagai salah satu lembaga pembiayaan mendapatkan kesempatan untuk melayani para nasabahnya dengan baik dan cepat sehingga dapat membenkan kinerja layanan dan kenyamanan yang lebih baik tanpa kepada nasabah tanpa harus mewajibkan nasabah untuk datang langsung hanya untuk melakukan transaksi keuangan ataupun non keuangan.[3]

Mobile banking sangat membantu nasabah dalam bertransaksi dengan pihak bank dimanapun kapanpun tanpa adanya batasan waktu.[3][4] Di antara layanan yang biasanya dapat diakses oleh nasabah melalui teknologi ini yaitu layanan keuangan atau non keuangan seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan atau penarikan tunai non atm yang kesemuanya dapat diakses melalui

berbagai perangkat dengan bantuan koneksi internet. Dengan adanya layanan ini, maka akan menjadikan strategi yang baik dari pihak bank dalam memberikan layanan yang prima untuk membangun loyalitas nasabah dengan tujuan menarik sebanyak mungkin nasabah.

Meskipun demikian, setiap teknologi yang ada tentu memiliki kelemahan. Terkadang, beberapa layanan yang ditawarkan masih mengalami kendala yang membuat produk teknologi tersebut kurang diterima oleh pengguna, baik karena faktor teknis maupun non-teknis. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian mengenai minat masyarakat dalam memanfaatkan teknologi *mobile banking*.

Secara umum, nasabah cenderung memanfaatkan *mobile banking* karena berbagai faktor, termasuk kemudahan, kenyamanan, dan kepercayaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur minat dalam pemanfaatan teknologi informasi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM adalah model yang dapat mengukur sebuah teknologi informasi berdasarkan persepsi pengguna, yang dilihat dari dua faktor: manfaat kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) [6].

Bank Sumsel Babel sebagai salah satu lembaga keuangan yang sebagian besar sahamnya merupakan milik daerah yang bergerak di bidang jasa perbankan telah memanfaatkan layanan *mobile banking* sejak tahun 2012 [7] dengan tujuan untuk memudahkan nasabah Bank Sumsel Babel dalam melakukan transaksi perbankan, khususnya bagi mereka yang jauh dari kantor atau sulitnya akses menuju kantor. Layanan *mobile banking* di Bank Sumsel Babel terus mengalami

kemajuan dan peningkatan dan sekarang ini aplikasi *mobile banking* telah membrand dirinya menjadi Sumsel Babel *Mobile banking*. Berbagai layanan telah disediakan baik untuk akses finansial atau non finansial dan berdasarkan jumlah pengguna aplikasi, Sumsel Babel *Mobile banking* telah digunakan oleh 700 ribu atau 66,3% dari total nasabah bank yaitu 1,2 juta, [8] namun untuk jumlah pengguna aplikasi Sumsel Babel *Mobile banking* di wilayah kantor cabang Kayu Agung hanya

43% Dari total nasabah Bank Sumsel Babel, hal ini menimbulkan pertanyaan bagi penulis mengenai penyebab lambatnya perkembangan pemanfaatan layanan Sumsel Babel *Mobile Banking* di wilayah Kantor Cabang Kayu Agung.

Berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap beberapa responden yang telah menggunakan aplikasi *mobile banking* Bank Sumsel Babel, dapat disimpulkan bahwa minat pengguna terhadap aplikasi tersebut tidak menyebabkan mereka merasa jenuh atau malas memanfaatkannya, asalkan diberikan kemudahan dalam penggunaannya. Hal ini disebabkan oleh aplikasi *mobile banking* yang menjadi alternatif menarik bagi pengguna sebagai inovasi dalam transaksi digital yang cepat, aman, dan mengutamakan perlindungan pengguna, serta memiliki risiko yang terkelola dengan baik.

Jika diperhatikan dari fenomena tersebut, maka penelitian akan difokuskan pada penilaian risiko yang mempengaruhi kepercayaan pengguna aplikasi *mobile banking* khususnya pada bank Sumsel Babel khususnya pada wilayah kantor cabang Kayu Agung yang merupakan layanan *Mobile Banking* pada Bank Sumsel Babel berdasarkan pada aspek pengguna aplikasi dengan memanfaatkan metode TAM.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi masalah penelitian ini, yaitu bagaimana faktor kepercayaan (*trust*) dan risiko (*risk*) dalam penggunaan aplikasi Mobile Banking Bank Sumsel Babel mempengaruhi minat perilaku nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut di wilayah Kantor Cabang Kayu Agung.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- a. Apakah *Total Risk* memiliki pengaruh terhadap *trust* bagi pengguna aplikasi BSB *mobile banking* nasabah Bank Sumsel Babel
- b. Apakah *Usefulness* memiliki pengaruh terhadap *trust* dalam aplikasi BSB *mobile banking* sebagai ketertarikan nasabah Bank Sumsel Babel
- c. Apakah *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh terhadap *Total Risk* dalam aplikasi *Mobile Banking* sebagai minat nasabah Bank Sumsel Babel
- d. Apakah *Usefulness* akan memiliki pengaruh *Total Risk* dalam aplikasi BSB *mobile banking* sebagai ketertarikan nasabah Bank Sumsel Babel
- e. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh *Total Risiko* dalam BSB *Mobile Banking* sebagai minat nasabah Bank Sumsesl Babel ?

- f. Apakah *Trust* signifikan mempengaruhi *Interest* dalam aplikasi *Mobile Banking* bagi pengguna nasabah bank Sumsel Babel ?

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, perlu ditetapkan batasan masalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini dilakukan terhadap nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Kayu Agung
- b. Objek penelitian berfokus pada aplikasi BSB *Mobile Banking* yang merupakan layanan *Mobile Banking* Bank Sumsel Babel
- c. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM)

1.5. Tujuan Masalah

Adapun tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kebermanfaatan dan kemudahan di aplikasi BSB *Mobile Banking* terhadap tingkat penggunaan layanan BSB *mobile banking* di kantor cabang Kayu Agung

1.6. Manfaat Penelitian

Selain tujuan penelitian, manfaat dari penelitian ini yaitu :

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan bagi peneliti lain dalam mengembangkan studi di masa depan
- b. Bisa memberikan wawasan dan informasi yang berguna dalam menganalisis kualitas layanan untuk penelitian yang akan datang

1.7. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis akan memfokuskan pada pengaruh manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi BSE Mobile Banking terhadap tingkat pemanfaatan layanan *Mobile Banking* di kantor cabang Sumsel Babel Kayu Agung.

