

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi melalui *m-banking* mempunyai efek yang sifatnya ganda, yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran. Kemajuan teknologi di bidang perbankan ini, terutama internet dan telepon genggam sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran (Sari, 2012). Kemajuan teknologi *m-banking* ini disertai dengan strategi perusahaan mengenai layanan produk yang dikembangkan supaya mempunyai keunggulan dari produk tersebut sehingga dapat menarik minat pengguna *m-banking* (Sari, 2012).

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah sebagai insentif kepada pelanggan (Sari, 2012). Promosi *m-banking* akan memberikan implikasi secara langsung pada adopsi yang dilakukan konsumen terhadap teknologi. *m-banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan, serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. *m-banking* tidak akan berjalan jika tidak didukung oleh suatu alat sebagai media untuk melakukan *mobile banking* (Sari, 2012).

Bank Mandiri berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. (bankmandiri.co.id). Dalam hal ini, mandiri *mobile* adalah layanan *mobile m-banking* pada *smartphone* (Blackberry, Android, dan iPhone) dengan tampilan

menu yang menarik dan mudah digunakan. Dengan mandiri *mobile* Anda dapat melakukan transaksi finansial (transfer, pembayaran, pembelian, dll), transaksi non finansial (cek saldo, cek histori transaksi, dll), informasi lokasi cabang/ATM, informasi kurs dan fitur-fitur menarik lainnya) Untuk menggunakan layanan ini, Anda perlu mengaktifkan layanan mandiri sms kemudian mengunduh aplikasi mandiri *mobile*. Anda dapat mengunduh aplikasi ini di Blackberry App World, App Store, dan Google Play (BankMandiri.co.id).

Sebuah sistem yang dianggap rumit biasanya tidak akan sering digunakan oleh penggunanya, padahal tolak ukur penerimaan sebuah sistem dilihat dari penggunaannya. Suatu sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan. Pelayanan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan diantaranya kemudahan dalam melakukan transaksi. Namun juga kemudahan dan efisiensi yang diberikan oleh layanan *m-banking* tidak serta merta menjamin keamanannya (merdeka.com).

Oleh karena itu, persoalan tentang risiko menjadi hal yang sangat penting untuk diantisipasi. Banyak juga kejahatan yang terjadi melalui *m-banking*. Simak saja statistik *cyber crime* di Jakarta. Adanya tindak kejahatan seperti ini bisa jadi menimbulkan keraguan atau ketidakpercayaan nasabah terhadap perbankan. Terkait dengan kejahatan *cyber crime* yang terjadi di Indonesia saat ini adalah tingkat keamanan, yang meliputi rasa aman secara fisik, secara finansial dan rahasia yang dapat dijamin perusahaan sehingga menentukan minat nasabah dalam bertransaksi (merdeka.com).

Kelemahan *m-banking* Mandiri tersebut juga tertutupi oleh keunggulan yang belakangan ini mulai menarik minat berbagai nasabah. Dengan adanya *m-*

banking tentu menimbulkan persepsi bahwa produk tersebut dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan adanya *m-banking* ini juga mempengaruhi minat para nasabah yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi dalam kehidupannya dan tidak memiliki waktu untuk pergi ke ATM. Penggunaan *m-banking* bagi nasabah meluas karena memberikan manfaat yang sangat besar bagi kelancaran proses-proses transaksi. Proses transfer, penarikan, dan pembayaran transaksi yang dilakukan melalui *m-banking* Mandiri akan mempermudah dan mempercepat penyelesaian transaksi tersebut yang didasari minat sebelumnya oleh sikap dan norma-norma subjektif, sehingga terjadi perilaku positif pada penggunaan *m-banking*. (cermati.com)

Minat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku (*behavior*) adalah dua hal yang berbeda. Minat perilaku masih merupakan suatu minat. Minat atau intensi adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Minat belum berupa perilakunya. Perilaku adalah tindakan atau kegiatan nyata yang dilakukan (Jogiyanto, 2007:35).

Sikap adalah evaluasi kepercayaan atau perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan (Jogiyanto, 2007:35). Sedangkan norma-norma subyektif (*subjective norms*) adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan.

Kepercayaan merupakan faktor yang memberikan pengaruh terhadap penerimaan *m-banking* sehingga bank harus membentuk sikap yang positif yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap teknologi yang diterapkan (Hidayanti, 2014). Jadi, ketika suatu bank mampu memberikan keamanan bagi nasabahnya maka kepercayaan akan diperoleh dari nasabah. Kepercayaan

terhadap suatu sistem layanan *m-banking* akan menentukan keputusan konsumen menggunakan sistem ini.

Menurut Hussin *et al.*, (2012) dalam menjelaskan bahwa kecanggihan teknologi mencerminkan keanekaragaman jumlah teknologi yang digunakan, sehingga kecanggihan teknologi informasi sebagai suatu konstruksi yang mengacu pada kemudahan penggunaan, kompleksitas dan saling ketergantungan teknologi informasi dan manajemen dalam suatu organisasi (Ratnaningsih dan Suaryana, 2014).

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:177) gaya hidup adalah pola hidup seseorang di dunia yang diekspresikan dalam aktifitas, minat dan opininya sehingga menggambarkan keseluruhan diri seseorang yang berinteraksi dengan lingkungannya. Dapat disimpulkan gaya hidup sebagai cara hidup yang didefinisikan oleh bagaimana nasabah menggunakan *m-banking* setiap waktu dan apa yang terpikirkan tentang dirinya sendiri dan juga dunia sekitarnya mengenai *m-banking* (Setiawan, 2014).

Pengertian minat diartikan sebagai keinginan, kehendak atau kesukaan. Dan atau minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih (Hirmawan, 2015).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap perilaku bertransaksi menggunakan *m-banking* Bank Mandiri?

2. Apakah kecanggihan teknologi berpengaruh terhadap perilaku bertransaksi menggunakan *m-banking* Bank Mandiri?
3. Apakah gaya hidup nasabah berpengaruh terhadap perilaku bertransaksi menggunakan *m-banking* Bank Mandiri?
4. Apakah minat bertransaksi berpengaruh terhadap perilaku bertransaksi menggunakan *m-banking* Bank Mandiri?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap perilaku bertransaksi menggunakan *m-banking* Bank Mandiri.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecanggihan teknologi terhadap perilaku bertransaksi menggunakan *m-banking* Bank Mandiri.
3. Untuk mengetahui pengaruh gaya hidup nasabah terhadap perilaku bertransaksi menggunakan *m-banking* Bank Mandiri.
4. Untuk mengetahui minat bertransaksi berpengaruh terhadap perilaku bertransaksi menggunakan *m-banking* Bank Mandiri.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukan penelitian yang dilakukan, penulis dapat memberikan manfaat bagi:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi yang ingin mendalami hubungan antara kepercayaan, kecanggihan teknologi,

pengendalian internal, gaya hidup nasabah dan minat bertransaksi terhadap perilaku bertransaksi menggunakan *m-banking*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi praktisi dan perusahaan yang akan mengambil kebijakan strategi pemasaran dengan cara memanfaatkan elemen-elemen dari minat nasabah untuk menjadikan ketertarikan dan mempunyai loyalitas mengenai *m-banking*.