

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Objek Penelitian

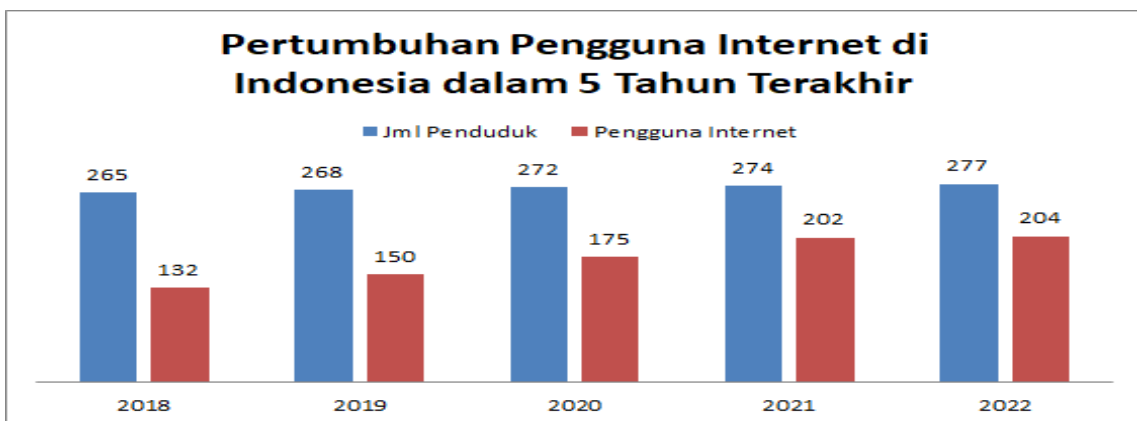
Mobile Banking adalah layanan teknologi perbankan yang memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan untuk membawa efisiensi ke bank. Menurut Hutabarat (2010), *Mobile Banking* adalah suatu fasilitas yang disediakan oleh bank yang dioperasikan melalui handphone dengan fitur dan fasilitas yang hampir serupa dengan ATM akan tetapi tidak bisa mengambil uang tunai.

Mobile Banking menguntungkan bank dengan mempromosikan efisiensi yang lebih baik dan kualitas layanan yang lebih baik dan juga menguntungkan pelanggan dengan pengoptimalan waktu, informasi langsung, konektivitas instan, kenyamanan dan interaktivitas yang luar biasa dengan *Mobile Banking* (Malaquias & Hwang, 2016). Untuk menggunakan *Mobile Banking*, nasabah harus men-install aplikasi *Mobile Banking* yang ingin digunakan atau sesuai dengan aplikasi bank terkait, setelah itu nasabah mendaftarkan diri ke customer service bank atau langsung mendaftarkan ke mesin ATM terdekat dan dapat langsung mengakses fitur yang disediakan pada aplikasi yang di instal di smartphone (Chandro, 2021).

Saat ini, pelanggan memiliki peluang yang lebih besar untuk memanfaatkan berbagai layanan informasi keuangan dan menerima pembaruan terbaru dari lembaga perbankan (Giri et al., 2017). *Mobile Banking* sangat fleksibel yang dapat diakses langsung melalui ponsel seperti Aplikasi, SMS banking dan Internet Banking yang memiliki teknologi canggih. Setiap bank bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dalam SIM Card (kartu *chips* seluler) *Global for Mobile communication* (GSM) sudah dipasangkan program khusus untuk bisa melakukan transaksi perbankan (OJK, n.d.). layanan yang tersedia pada aplikasi *Mobile Banking* yaitu tranfer uang, multi payment, cek mutasi rekening, top-up, QR Bayar dan sebagainya.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat di era globalisasi, hal ini mempengaruhi aktivitas bagi setiap manusia dan juga karena pesatnya pertumbuhan dan perkembangan internet maka setiap perusahaan merubah cara mereka untuk terhubung langsung dengan customernya. Teknologi Informasi dan komunikasi merupakan salah satu landasan dasar masyarakat modern. Banyak negara percaya pemahaman teknologi informasi dan komunikasi dengan penguasaan keterampilan terhadap teknologi menjadi prioritas utama dalam proses pertumbuhan ekonomi (Özer et al., 2021). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang bersama faktor kemudahan yang diperoleh oleh masyarakat. Pesatnya perkembangan teknologi informasi membawa perubahan pada kebiasaan masyarakat yang serba digital. Masyarakat dimudahkan untuk memperoleh informasi dengan adanya akses internet yang tidak terbatas.

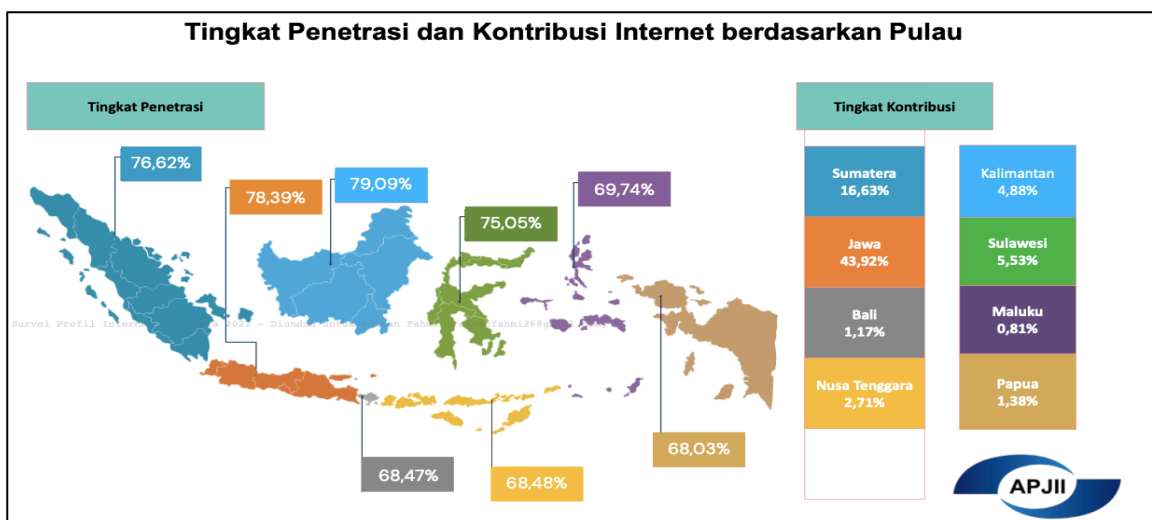


Gambar 1. 1 Peningkatan Internet di Indonesia

Sumber: (Hootsuite (We Are Social): Indonesian Digital Report, 2022)

Penggunaan internet di Indonesia tumbuh signifikan antara tahun 2018 hingga 2022. Dalam lima tahun terakhir, jumlah masyarakat Indonesia yang menggunakan internet terus meningkat. Jumlah pengguna internet nasional pada tahun 2022 meningkat sebesar 54,25 persen dibandingkan tahun 2018, dan tingkat penetrasi internet Indonesia telah mencapai 73,7% dari jumlah penduduk pada tahun 2022. Pada Januari 2022, jumlah penduduk Indonesia diperkirakan mencapai

277,7 juta jiwa. Pada tahun 2018, hanya 50% penduduk Indonesia yang terhubung dengan internet. Tingkat penetrasi penggunaan internet cukup tinggi dikarenakan adanya pandemic *Covid-19* yang merubah kegiatan masyarakat serba digital. Akibatnya, selama beberapa tahun terakhir, penetrasi internet meningkat cukup pesat di seluruh tanah air.



Gambar 1. 2 Tingkat Penetrasi dan Kontribusi Internet berdasarkan Pulau

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2022)

Berdasarkan data tersebut kita bisa melihat bahwa pengguna internet di Indonesia saat ini mencapai 210,02 juta jiwa dengan 3 kontribusi pengguna terbesar yaitu pulau Jawa sebesar 43,92%, Sumatera sebesar 16,63% dan Sulawesi sebesar 5,53%.

Karena pesatnya perkembangan internet dan teknologi maka tidak di pungkiri setiap bisnis berlomba-lomba untuk konversi ke era digital. Cepatnya perkembangan teknologi informasi tentu saja berpengaruh pada dunia bisnis, terutama di sektor keuangan dan perbankan (Tantra et al., 2020). Dengan perkembangan tersebut, industri keuangan menyuguhkan adanya *financial technology* atau sering kita dengar sebagai *fintech*. Perkembangan fintech di Indonesia tentu juga mendukung transaksi digital yang terjadi di Indonesia. Menurut Bank Indonesia transaksi digital dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu

e-banking (internet banking, *Mobile Banking*, SMS banking, dll), kemudian *e-money* (flazz, Brizzi) serta *e-wallet* (Go-Pay, Dana, Ovo, dll).

Namun pada penelitian ini peneliti memilih *Mobile Banking* sebagai objek penelitian. Salah satu teknologi yang paling menjanjikan dalam beberapa tahun terakhir adalah *Mobile Banking* karena nilainya yang sangat besar bagi bank dan pelanggan. (Baabdullah et al., 2019) bahkan saat ini *Mobile Banking* sudah menjadi pilihan dari gaya hidup serta memiliki dampak penting terhadap perkembangan perekonomian (Sharma & Sharma, 2019). Oleh karena itu perbandingan jumlah volume transaksi perbankan di Indonesia meningkat per juli 2022 tercatat sebesar 10.348,26 triliun rupiah dengan jumlah volume transaksi pada *Mobile Banking* sebesar 838,17 triliun rupiah (bi.go.id, 2022)

Perkembangan penggunaan *Mobile Banking* di Indonesia sejalan dengan perkembangan ekonomi di Indonesia, menurut (M Nurhadi, 2022) berdasarkan dari suara.com industri kelapa sawit menjadi penyumbang devisa terbesar dalam 20 tahun terakhir, dengan menyumbang devisa negara sebesar 25,60 miliar dollar amerika atau sekitar Rp 358 triliun. Menurut informasi Pusat Data dan Informasi (Kementan) Kementerian Pertanian Provinsi Riau merupakan penghasil kelapa sawit terbesar di Indonesia, dengan luas wilayah 2.430,51 ha dan rata-rata produksi 8.605,65 ribu ton (pertanian.go.id, 2019). Hal ini sangat mendorong perekonomian Riau. Dibalik kekuatan ekonomi Provinsi Riau, Provinsi Riau didukung dengan peringkat 4 Nasional dalam digitalisasi keuangan untuk wilayah Kota Pekanbaru, Kota Pekanbaru menjadi kota terbaik dalam pencapaian Indeks Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (IETPD) pada tahun 2021 (setdako.pekanbaru.go.id, 2021).

Pada akhirnya, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta ekonomi memaksa bank daerah di Provinsi Riau yaitu Bank Riau Kepri Syariah untuk menawarkan layanan keuangan berbasis teknologi yang sangat maju kepada nasabahnya, seperti *Mobile Banking*. Layanan *Mobile Banking* diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Pelayanan perbankan melalui internet tersebut berupa aplikasi dari suatu bank yang menyediakan pelayanan perbankan langsung tanpa

perlu datang ke bank yang bersangkutan. Dengan adanya aplikasi ini, nasabah bank akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan karena mereka dapat mengakses aplikasi tersebut dan menggunakan fitur-fitur yang ada di dalamnya seperti melihat saldo, mentransfer ke rekening atau akun lain, melakukan pembayaran di mana saja dan kapan saja asalkan memiliki koneksi ke internet. (Bank Riau Kepri Syariah, 2023), mengungkapkan pengguna BRKS Mobile pada tahun 2022 berjumlah 119.704 pengguna, meningkat dari tahun 2021 yang hanya 116.976 pengguna. Untuk mendapatkan pasar dan memahami perilaku nasabah, penting bagi penyedia layanan keuangan terkhusus bank untuk mengetahui faktor-faktor penting yang dapat menjelaskan dan memprediksi *Behavioral Intention* nasabah untuk menggunakan dan mengadopsi layanan *Mobile Banking*. Selain itu, karena terciptanya inovasi khusus ini, bank dapat dengan mudah mempertahankan semua nasabah mereka dan akan memiliki pilihan untuk menarik seluruh pengguna internet dan telepon seluler menjadi nasabah mereka. Namun bukan hal yang mudah karena bukan hanya mempertahankan nasabah yang sudah ada akan tetapi juga untuk menarik nasabah baru dari sudut pandang manajerial perbankan. Oleh karena itu, bank mempunyai tugas yang sangat penting untuk menyelidiki dan menganalisis variable-variabel yang berkontribusi terhadap kesediaan pengguna layanan bank untuk menerima *Mobile Banking*.

Kehadiran *Mobile Banking* telah membawa perubahan yang mendasar pada jenis layanan perbankan konvensional menjadi perbankan digital, ditandai dengan perubahan *banking delivery channels* ke arah *self-service channels*. Seorang nasabah akan menggunakan suatu teknologi apabila teknologi tersebut memberikan manfaat kepada mereka. Baik itu manfaat langsung maupun manfaat yang didapat tidak secara langsung. Selain itu hal lainnya merupakan kemudahan penggunaan, dimana seorang nasabah akan mudah menerima suatu hal yang mudah dalam penggunaannya. Penggunaan teknologi informasi akan memberikan dampak positif yang semakin besar ketika manfaat yang dirasakan dari penggunaannya meningkat, sehingga niat untuk mengadopsi teknologi informasi juga akan semakin tinggi (Balqis et al., n.d.). Kemudian ditambah kepercayaan yang dimiliki seorang nasabah dalam menilai suatu objek. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah

untuk mengetahui faktor-faktor penentu yang diperkirakan dapat mempengaruhi niat nasabah untuk mengadopsi *Mobile Banking*.

Berdasarkan faktor-faktor di atas maka dari itu penulis simpulkan bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Oleh karena itu tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“STUDI NIAT NASABAH UNTUK MENGADOPSI LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA NASABAH BANK RIAU KEPRI SYARIAH DI PROVINSI RIAU”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention to Use Mobile Banking* pada nasabah Bank Riau Kepri Syariah di Provinsi Riau?
2. Bagaimana pengaruh *Perceived ease of Use* terhadap *Behavioral Intention to Use Mobile Banking* pada nasabah Bank Riau Kepri Syariah di Provinsi Riau?
3. Bagaimana pengaruh *Trust* terhadap *Behavioral Intention to Use Mobile Banking* pada nasabah Bank Riau Kepri Syariah di Provinsi Riau?
4. Bagaimana pengaruh *Security* terhadap *Behavioral Intention to Use Mobile Banking* pada nasabah Bank Riau Kepri Syariah di Provinsi Riau?
5. Bagaimana pengaruh *Perceived Privacy* terhadap *Behavioral Intention to Use Mobile Banking* pada nasabah Bank Riau Kepri Syariah di Provinsi Riau?
6. Bagaimana pengaruh *Technology Competency* terhadap *Behavioral Intention to Use Mobile Banking* pada nasabah Bank Riau Kepri Syariah di Provinsi Riau?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention to Use Mobile Banking* pada nasabah Bank Riau Kepri Syariah di Provinsi Riau.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention to Use Mobile Banking* pada nasabah Bank Riau Kepri Syariah di Provinsi Riau.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Trust* terhadap *Behavioral Intention to Use Mobile Banking* pada nasabah Bank Riau Kepri Syariah di Provinsi Riau.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Security* terhadap *Behavioral Intention to Use Mobile Banking* pada nasabah Bank Riau Kepri Syariah di Provinsi Riau.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Privacy* terhadap *Behavioral Intention to Use Mobile Banking* pada nasabah Bank Riau Kepri Syariah di Provinsi Riau.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Technology Competency* terhadap *Behavioral Intention to Use Mobile Banking* pada nasabah Bank Riau Kepri Syariah di Provinsi Riau.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan wawasan dan pengetahuan kepada berbagai pihak. Berdasarkan beberapa aspek, manfaat dari penelitian ini diantaranya:

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pandangan baik bagi pemerintah dan industri perbankan untuk mengetahui faktor-faktor penentu yang diperkirakan mempengaruhi *Behavioral Intention* menggunakan *Mobile Banking* sehingga dapat memberikan solusi khususnya pada pihak bank. Selain itu bagi masyarakat, penelitian ini memberikan edukasi untuk menggunakan *Mobile Banking* dengan bijak.

1.5.2 Aspek Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai acuan yang berguna bagi akademis yang sedang melakukan penelitian mengenai *Behavioral Intention* menggunakan *Mobile Banking* pada *Mobile Banking* ataupun literasi untuk menambah ilmu pengetahuan.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan ini tentunya bertujuan untuk memudahkan penulisan dan pembahasan tugas akhir ini. Adapun urutan sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan isi penelitian secara umum, jelas, dan ringkas. Berikut adalah isi bab ini yaitu: Diuraikan latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan, manfaat, dan ruang lingkup penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai landasan teori yang berfungsi sebagai pedoman terhadap apa yang diselidiki dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti. Isi dari bab ini meliputi: Tinjauan Pustaka Penelitian, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai tentang metodologi pendekatan dan metode pengumpulan dan analisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian. Isi dari bab ini meliputi: Jenis Penelitian, Variabel Operasional, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi data yang digunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini selama fase penelitian dan pemrosesan. Bab ini berisi item-item berikut: Analisis Pengaruh Variabel dan Analisis Statistik

BAB V Kesimpulan Dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan yang didapatkan, dan juga beberapa saran kepada yang ditujukan kepada perusah