

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi saat ini semakin berkembang seiring dengan berkembangnya zaman tidak dapat dipungkiri lagi dengan teknologi yang serba canggih, mudah dan cepat. Menurut Longley & Shain, (2012) Teknologi informasi merupakan pemanfaatan teknologi guna keperluan pengolahan informasi. Perkembangan zaman yang didukung dengan perkembangan teknologi, menimbulkan kebutuhan manusia terhadap informasi semakin kompleks khususnya pada bidang bisnis, sehingga dalam bisnis harus memperhatikan kemajuan teknologi informasi dan lebih mengoptimalkan fasilitas teknologi informasi dalam rangka dapat bertahan dan menang dalam persaingan usaha di pasar global. Perkembangan teknologi saat ini banyak memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis, karena di era sekarang ini teknologi informasi sangat penting khususnya di dunia usaha.

Tingkat persaingan dunia usaha di Indonesia sangat ketat karena setiap perusahaan berusaha untuk dapat meningkatkan pangsa pasar dan meraih konsumen baru. Perusahaan harus dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat supaya dapat bertahan sehingga tujuan dari perusahaan tersebut tercapai khususnya pada lembaga keuangan seperti koperasi. Karena lembaga keuangan merupakan salah satu faktor seseorang untuk bertransaksi. Menurut Undang-Undang No.25 tahun 1992 Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan

orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Koperasi juga menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan juga menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau juga bentuk-bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Untuk memudahkan transaksi tersebut maka dunia perkoperasian tersebut mempunyai peluang untuk melangkah lebih maju seperti layanan *mobile banking*, karena *mobile banking* adalah salah satu wujud dari perkembangan teknologi saat ini. Dilihat dari data penggunaan *mobile banking* :



**Gambar 1. 1 Persentase pengguna Mobile Banking**

**Sumber: Sharing Vision**

Dari grafik diatas menunjukkan jumlah pengguna *internet banking* dari tahun 2012 sampai tahun 2015 semakin meningkat, dan dilihat dari data Otoritas jasa keuangan (OJK) jumlah pengguna e-banking (*SMS banking*, *phonebanking*,

*mobile banking, dan internet banking*) meningkat 270%, dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016 ,dan setiap tahun semakin meningkat.

Dengan Fasilitas *Mobile Banking* dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, maka nasabah akan merasakan kecepatan, keamanan, murah, dan tersedia setiap saat bisa dikatakan 24 jam noster dan dapat dilakukan menggunakan telepon seluler. Dengan layanan *mobile banking* nasabah dapat mengaksesnya kapan saja melalui telepon seluler. Dalam *mobile banking* ini terdapat beberapa layanan meliputi cek saldo,transfer,pembayaran tagihan dan lain-lain.

Keahlian menggunakan sistem *mobile banking* diperlukan dan didukung dengan kemampuan intelektual yang memadai baik diperoleh melalui bakat bawaan maupun dengan cara belajar. Menurut Doyle et al., (2005) keahlian menggunakan suatu sistem diartikan sebagai judgement kapabilitas seseorang untuk menggunakan komputer/sistem informasi/teknologi informasi. Kemampuan penggunaan *mobile banking* yang dimilikinya tidak berhubungan dengan pengalaman masa lampau tetapi lebih difokuskan pada kemampuannya untuk tugas-tugas tertentu yang sedang dihadapi. Jadi kemampuan diri terhadap penggunaan *mobile banking* sangat berpengaruh, namun tidak hanya kemampuan diri terhadap *mobile banking*, tapi terdapat manfaat dalam menggunakan sistem ini.

Menurut Mondy & Noe, (2005) persepsi manfaat adalah semua manfaat finansial yang biasanya didapatkan oleh karyawan secara tidak langsung. Menurut Davis, (1989) persepsi manfaat merupakan keyakinan akan kebermanfaatan. Manfaat yaitu keyakinan dalam menggunakan teknologi atau system dan akan meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja. Dengan adanya manfaat yang dirasakan dalam menggunakan *mobile banking* maka akan menimbulkan semangat dalam melakukan suatu hal. Namun juga berpengaruh pada kemudahan dalam menggunakannya.

Menurut Jogiyanto, (2007) kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan *mobile banking* akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simpel dan mudah pengoperasiannya. Menurut Davis, (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan mudah digunakan. Kemudahan tersebut muncul pada sistem teknologi *mobile banking*. Nasabah merasakan kemudahan dalam bertransaksi. Namun tidak hanya kemudahan kemudahan yang di dapat, tapi terdapat resiko dalam menggunakan sistem ini.

Menurut Smadi & Wabel, (2012), persepsi Risiko dianggap sebagai persepsi pelanggan terhadap adanya ketidakpastian dan juga konsekuensi negatif untuk membeli produk atau memakai jasa *mobile banking*. Dalam hal ini dikarenakan adanya kekhawatiran tentang adanya penipuan ataupun pencurian identitas yang dapat dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Seseorang tentu akan mempertimbangkan resiko dari penggunaan tersebut. Namun jika dapat

meminimalkan atau memahami resiko yang ada dalam menggunakan mobile banking maka akan mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi. Dengan adanya uraian di atas maka timbulah minat seseorang untuk menggunakan sistem tersebut karena dengan adanya sistem *mobile banking* ini memudahkan nasabah untuk bertransaksi secara cepat.

Salah satu faktor seseorang nasabah memiliki niat menggunakan *mobile banking* adalah kemudahan bertransaksi, mempersingkat waktu atau kecepatan dalam bertransaksi dan sistem dalam *mobile banking* mudah untuk dipelajari. Niat perilaku ini tercermin dari keinginan seseorang untuk mencoba dan seberapa kuat usaha yang dialokasikan untuk mewujudkan perilaku tertentu (Ajzen, 1991). Niat perilaku seseorang merupakan tingkat untuk menggunakan teknologi baru (Tsai, 2012).

Dengan adanya uraian di atas gejala atau permasalahan seperti bagaimana nasabah dapat menerima dan mengerti tentang layanan *mobile banking* atau tidak paham dengan adanya teknologi *mobile banking* ini. Namun hal ini dapat diatasi dengan adanya kerangka TAM (*Theory Acceptance Model*). Pendekatan ini adalah salah satu yang digunakan untuk mengetahui kemudahan suatu teknologi, karena ini adalah salah satu faktor minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Kerangka TAM ini merupakan model yang di rancang untuk memprediksi penerimaan aplikasi (Gefen, 2002). Model TAM ini berasal dari TRA yang dikembangkan oleh Davis, (1986) perbedaan TAM dan TRA sendiri yaitu dapat dilihat dari penempatan sikap dari TRA sendiri namun disini TAM memperkebalkan 2 variabel antara lain persepsi kemudahan pengguna dan persepsi

kegunaan pengguna. Adapun manfaat manfaatnya (Wijaya, 2006) yang pertama seperti Penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas, yang kedua Penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna, yang ketiga Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan pengguna.

Berdasarkan uraian di atas salah satu yang menggunakan adalah Koperasi BMT UMY. Koperasi BMT UMY ini menggunakan sistem teknologi mobile banking atau yang bernama BMT UMY Mobile, sistem ini untuk mengantisipasi perkembangan teknologi dan menyesuaikan tuntutan zaman dalam berbagai informasi serta transaksi keuangan. Saat ini BMT UMY juga telah menggunakan dan memfasilitasi mitra dengan aplikasi mobile tersebut. BMT UMY merupakan layanan berbasis aplikasi yang mempunyai fitur fitur seperti transfer antar rekening BMT UMY, cek saldo, mutasi rekening, notifikasi SMS, virtual account, pembelian pulsa, token listrik dan pembayaran tagihan listrik.

Dari uraian di atas penulis ingin mengetahui minat nasabah menggunakan mobile banking dengan menggunakan kerangka technology acceptance model karena menurut peneliti system mobile banking akan semakin populer di masyarakat. Hal ini didukung dari tingkat penggunaan telephone selular yang semakin meningkat tentunya membuat penggunaan aplikasi mobile banking semakin meningkat pula. karena teknologi ini berdampak positif untuk mencapai keunggulan yang kompetitif.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan batasan masalah peneliti di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Apakah kemampuan diri terhadap komputer berpengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat menggunakan mobile banking ?
2. Apakah kemampuan diri terhadap komputer berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan menggunakan mobile banking ?
3. Apakah kemampuan diri terhadap komputer berpengaruh signifikan terhadap persepsi resiko menggunakan mobile banking ?
4. Apakah persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku nasabah menggunakan mobile banking ?
5. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku nasabah menggunakan mobile banking ?
6. Apakah persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku nasabah menggunakan mobile banking ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah di atas, maka tujuan peneliti ini adalah

1. Mengidentifikasi pengaruh kemampuan diri terhadap komputer terhadap persepsi manfaat menggunakan mobile banking.
2. Mengidentifikasi pengaruh kemampuan diri terhadap komputer terhadap persepsi kemudahan menggunakan mobile banking.

3. Mengidentifikasi pengaruh kemampuan diri terhadap komputer terhadap persepsi resiko menggunakan mobile banking.
4. Mengidentifikasi pengaruh persepsi manfaat terhadap niat perilaku nasabah menggunakan mobile banking.
5. Mengidentifikasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat perilaku nasabah menggunakan mobile banking.
6. Mengidentifikasi pengaruh persepsi resiko terhadap niat perilaku nasabah menggunakan mobile banking.

#### **D. Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut

1. Secara teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan sumbangan pemikiran mengenai *technology acceptance model* terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking
  - b. Hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan acuan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji lebih mendalam dengan topic dan focus untuk penelitian yang lain dapat memperoleh perbandingan sehingga memperkaya temuan temuan penelitian.
2. Secara praktis
  - a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam menerapkan suatu teknologi sehingga dapat berjalan dengan baik.
  - b. Bagi jurusan, penelitian ini dapat menjadi bahan reveren

