

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi *COVID-19* telah mengubah tatanan kehidupan manusia, dalam hal bertransaksi. Transaksi non tunai di masa pandemi Covid 19 menjadi salah satu alternatif keputusan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan guna mengurangi risiko terinfeksi virus Covid 19 melalui uang tunai. Pembayaran dengan tanpa kontak (*contactless payment*) menjadi himbauan yang dianjurkan oleh *World Health Organization (WHO)*.

Penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum menjelaskan bahwa *mobile banking* merupakan bagian dari perbankan digital (OJK, 2018). *Mobile banking* adalah layanan perbankan dari Bank kepada nasabah untuk melakukan transaksi keuangan perbankan yang digunakan dengan *smartphone*. *Mobile banking* dapat digunakan oleh nasabah dengan menggunakan menu atau fitur yang tersedia dalam aplikasi smartphone (OJK, 2015, p. 13-14).

Mobile banking atau sering disebut *M-Banking* merupakan layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank yang menerapkan teknologi informasi untuk ditawarkan kepada nasabah agar mendukung kelancaran dan kemudahan nasabah dalam bertransaksi ataupun kegiatan lainnya. *Mobile banking* juga merupakan layanan perbankan yang dapat digunakan oleh nasabah menggunakan telepon seluler (*Handphone*) yang terkoneksi dengan internet.

Melalui *mobile banking*, nasabah dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan *smartphone* di mana saja dan kapan saja selama 24 jam tanpa nasabah harus datang ke Bank atau ATM, kecuali kalau nasabah mau melakukan transaksi setoran atau penarikan tunai.

Dengan adanya fasilitas *mobile banking*, seseorang yang sibuk bekerja dan tidak mempunyai banyak waktu untuk datang ke Bank, saat ini dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan dimana saja dan kapan saja selama masih terkoneksi dengan jaringan internet (Ramadhan & Herianingrum, 2017).

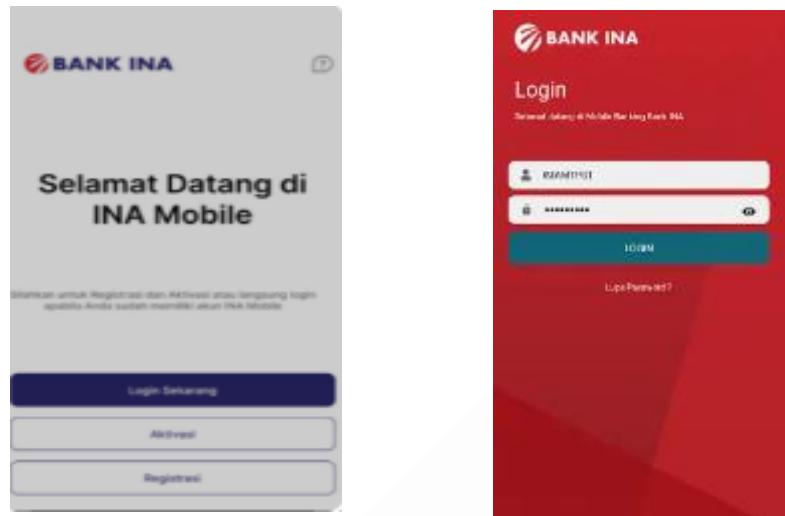
Volume transaksi *mobile banking* mencapai 5,5 miliar di tahun 2021. Volume transaksi tahun 2021 mengalami pertumbuhan 61.48% yoy dibandingkan dari posisi yang sama tahun 2020 sebesar 3,4 miliar transaksi. Secara nilai, transaksi mobile banking di tahun 2021 mencapai Rp 7.730 triliun, mengalami pertumbuhan 62.06% yoy dibandingkan dari posisi yang sama tahun 2020 sebanyak Rp 4.470 triliun (Bank Indonesia, 2022).

Perkembangan teknologi internet yang semakin pesat ini diikuti pula oleh industri perbankan di Indonesia. Bagi perbankan, peluang ini merupakan kesempatan dan pengingat untuk segera melakukan akselerasi transformasi digital sehingga dapat mempertahankan dan memperluas pelayanan nasabah. Peluang tersebut digunakan oleh Bank-Bank yang ada di Indonesia baik Bank Umum dan Bank Syariah untuk berlomba memasarkan layanan digital kepada nasabah.

Pandemi Covid-19 yang berkepanjangan ini menjadi tantangan bagi Bank Ina Perdana untuk melakukan percepatan dalam era digitalisasi untuk meningkatkan pertumbuhan bisnis Bank Ina. Bank Ina Perdana berupaya untuk menyediakan layanan perbankan digital dengan mengutamakan sistem dan infrastruktur yang tepat demi menjamin pengalaman perbankan dan keamanan yang terbaik untuk nasabah (Bank Ina, 2021).

Di tahun 2020, Bank Ina Perdana meluncurkan layanan *mobile banking* yang bernama *Ina Mobile* sebagai layanan berbasis digital untuk memenuhi harapan pelanggan untuk memberikan kemudahan, cepat, aman dan produk dan layanan yang nyaman bagi para nasabah bisnis maupun individu.

Gambar 1. 1 Tampilan Ina Mobile



Berdasarkan data sumber dari Bank Ina bahwa volume transaksi *mobile banking* di Bank Ina Perdana mencapai 547.988 di tahun 2022. Volume transaksi tahun 2022 mengalami pertumbuhan sebesar 117.54% yoy dibandingkan dari posisi yang sama tahun 2021 sebesar 251.899 transaksi. Secara nilai, transaksi *mobile banking* di tahun 2022 mencapai Rp 1,2 triliun, mengalami pertumbuhan 129.74% yoy dibandingkan dari posisi yang sama tahun 2021 sebanyak Rp 538 miliar. Jumlah pengguna yang sudah melakukan registrasi *mobile banking* di Bank Ina Perdana sampai dengan periode 31 Desember 2022 sebanyak 30.356 pengguna dari 41.939 orang nasabah atau sebesar 72.38% pengguna *mobile banking* Bank Ina.

Bank Ina terus mengoptimalkan layanan *mobile banking* melalui INA Mobile sebagai upaya mendorong transformasi digital sehingga dapat menarik nasabah baru karena dengan menggunakan INA mobile akan merasakan mudahnya bertransaksi. Bank Ina menargetkan di tahun 2023 ini untuk meningkatkan jumlah nasabah baru sebanyak 50.000 nasabah dengan jumlah pengguna *mobile banking* sebanyak 50.000 pengguna serta nilai transaksi melalui *mobile banking* di tahun 2023 mencapai Rp 2 triliun.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh manfaat, kemudahan dan risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading. Oleh karena itu penulis mengambil judul “**Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Dalam Menggunakan Mobile Banking Melalui Sikap Positif Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan kondisi pada latar belakang diatas, masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah pengaruh manfaat, kemudahan dan risiko terhadap minat dalam menggunakan mobile banking dengan sikap positif sebagai variabel intervening pada Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading. Secara rinci masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah manfaat berpengaruh terhadap sikap positif dalam menggunakan *mobile banking*?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap sikap positif dalam menggunakan *mobile banking*?
3. Apakah risiko berpengaruh terhadap sikap positif dalam menggunakan *mobile banking*?
4. Apakah manfaat berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking*?
5. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking*?
6. Apakah risiko berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking*?
7. Apakah sikap positif berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking*?

8. Apakah manfaat berpengaruh secara tidak langsung terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* melalui sikap positif sebagai variabel intervening?
9. Apakah kemudahan berpengaruh secara tidak langsung terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* melalui sikap positif sebagai variabel *intervening*?
10. Apakah risiko berpengaruh secara tidak langsung terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* melalui sikap positif sebagai variabel intervening?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh manfaat terhadap sikap positif dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap sikap positif dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh risiko terhadap sikap positif dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh manfaat terhadap minat dalam menggunakan mobile banking pada Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading.
6. Mengetahui dan menganalisis pengaruh risiko terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading.

7. Mengetahui dan menganalisis pengaruh sikap positif terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading.
8. Mengetahui dan menganalisis pengaruh manfaat secara tidak langsung terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* melalui sikap positif sebagai variabel intervening pada Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading.
9. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan secara tidak langsung terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* melalui sikap positif sebagai variabel intervening pada Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading.
10. Mengetahui dan menganalisis pengaruh risiko secara tidak langsung terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* melalui sikap positif sebagai variabel intervening pada Bank Ina Perdana KCP Kelapa Gading.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan ilmu pada umumnya, khususnya mengenai sistem layanan *mobile banking* dalam menarik minat nasabah.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan untuk meningkatkan penggunaan *mobile banking*.

3. Bagi Pembaca lainnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat tentang sistem layanan *mobile banking*.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam pemahaman dan pembahasan, penelitian ini disajikan secara sistematis. Penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi kajian terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini, *mobile banking*, pengertian manfaat, kemudahan, risiko, minat, sikap positif dan kerangka konseptual serta penelitian terdahulu.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, definisi operasional variabel dan pengukuran variabel, sumber data, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian dan analisis data serta pembahasan.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian dan saran.