

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk pola transaksi individu maupun korporasi. Transformasi ini mendorong bank konvensional dan syariah untuk mendigitalkan transaksi dan layanannya melalui mobile banking (M-Banking) untuk mencapai keunggulan kompetitif. Meskipun transaksi dan layanan digital mempunyai banyak manfaat, sebagian orang masih menganggapnya asing dan beresiko. Untuk mengatasi permasalahan ini dan mendorong penerimaan Mobile Banking, banyak bank menciptakan layanan yang lebih menarik, bermanfaat, dan mudah digunakan. Untuk meningkatkan penerimaan di tengah tren negatif penggunaan teknologi, sangat perlu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kegunaan, persepsi kepercayaan, dan risiko mobile banking di Indonesia (Muttaqien dkk., 2023). Salah satu teori berkaitan dengan teknologi informasi digunakan untuk mengukur penerimaan individu terhadap teknologi baru. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) berusaha mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumen dalam hal penerimaan teknologi, khususnya mobile banking. Mengacu pada model ini terdapat dua variabel kunci yang menjadi alat ukur, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kepercayaan. Selain dua variabel tersebut penelitian ini juga memasukkan persepsi risiko yang dapat memengaruhi dalam penerimaan penggunaan mobile banking. (Muttaqien et al., 2023).

Mobile banking adalah salah satu pelayanan jasa bank yang dapat memberikan informasi kepada nasabah, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. mobile banking membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru. Kota Banjarmasin

merupakan kabupaten/kota terbesardi Provinsi Kalimantan Selatan dengan luas wilayah 98,46 3km². selain sebagai pusat bisnis, juga menurut data Sebaran penduduk(BPS Kota Banjarmasin) Kalimantan Selatan menurut wilayah, Kota Banjarmasin merupakan wilayah dengan penduduk terbesar yaitu antara tahun 2019 -2021 sebesar 662.320,00 jiwa.(BPS kota banjarmasin,2019-2021)

Banjarmasin Sebagai salah satu daerah diindonesia telah memiliki cukup banyak kantor cabang Bank Syariah yang telah tersebar di berbagai tempat di Banjarmasin, seiring dengan dukungan dari pemerintah dan juga otoritas jasa keuangan(ojk) sehingga Bank Syariah Indonesia mulai mengalami perkembangan yang pesat. Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu industri perbankan yang terbentuk dari adanya merger tiga bank syariah BUMN pun mulai mengembangkan sistem transaksi keuangan secara digital melalui layanan BSI mobile yang dimilikinya. Layanan BSI mobile menawarkan berbagai fitur menarik yang tidak kalah saing apabila dibandingkan dengan industri perbankan lain. Fitur-fitur yang ditawarkan oleh layanan BSI mobile di antaranya fitur transfer uang, pembayaran, pembelian, layanan Islami, *ziswaf*, *top up ewallet*, *e-commerce*, dan sebagainya (Sodik dkk., 2022). Salah satu fitur atau produk dari bank BSI yang akan diteliti yaitu BSI mobile banking. Menurut (Maryamah,dkk, 2023) mobile banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui handphone atau smartphone. mobile banking adalah salah satu jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh bank termasuk bank syariah agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. Dengan adanya fasilitas mobile banking orang-orang yang sibuk bekerja dan tidak memiliki banyak waktu untuk pergi ke bank, saat ini dapat dengan mudah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja selama terhubung dengan internet (Kaukab & Setiadi., 2022).

Nasabah pastinya menginginkan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, murah dan juga dapat di akses di mana saja dan kapan saja salah satunya dengan perkembangan teknologi perbankan yaitu mobile banking, dimana dengan adanya mobile banking dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi dan dapat

menumbuhkan intensi nasabah menggunakan mobile banking. Intensi untuk menggunakan teknologi sangat berkaitan dengan sikap pengguna. Orang akan tertarik untuk mengakses teknologi apabila mereka merasa suka dengan apa yang dilakukan. Intensi akan timbul karena adanya perhatian yang mendalam terhadap suatu obyek, di mana perhatian tersebut menimbulkan keinginan untuk mengetahui, mempelajari, serta membuktikan lebih lanjut. Hal itu menunjukkan, bahwa dalam minat, di samping perhatian juga terkandung suatu usaha untuk mendapatkan obyek minat tersebut.

Kehadiran persepsi dalam penerimaan suatu teknologi baru memiliki pengaruh yang besar terhadap intensi seseorang terkait menggunakan atau tidak menggunakan teknologi baru tersebut. Berhasil atau tidaknya penerimaan aplikasi mobile banking di nasabah dapat diprediksi melalui hubungan korelasional maupun hubungan sebab-akibat. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model penelitian yang telah dikembangkan dari beberapa penelitian yang telah ada dengan mengambil variabel-variabel dari penelitian sebelumnya untuk dijadikan sebagai model dalam penelitian. Variabel-variabel tersebut adalah persepsi kegunaan, persepsi kepercayaan dan persepsi resiko (Laksana dkk., 2015).

Manusia selalu berupaya untuk melakukan efisiensi dalam berbagai bidang kehidupan. Sebuah sistem yang dianggap rumit biasanya tidak akan sering digunakan oleh penggunanya, sedangkan tolak ukur penerimaan sebuah sistem selalu dilihat dari penggunaannya. Institusi perbankan dan keuangan telah dipengaruhi dengan kuat oleh perkembangan produk dalam teknologi informasi. Sektor ini memerlukan pengembangan produk dalam teknologi informasi untuk memberikan jasa-jasa mereka kepada pelanggan. Efisiensi dan kemudahan mengukur keberhasilan dengan sebuah kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya biaya/sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Adapun efisiensi merupakan perbandingan yang terbaik antara input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang digunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Dengan kata lain hubungan antara apa yang telah diselesaikan. Sehingga efisiensi dan

kemudahan sangat di perlukan dalam melakukan transaksi mobile banking (Maryamah dkk., 2023).

Dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik dan perlu untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam sebuah Penelitian Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Resiko Terhadap Intensi Menggunakan BSI Mobile di Wilayah Kota Banjarmasin”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan dari penelitian ini adalah :

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap intensi menggunakan BSI Mobile di Wilayah Kota Banjarmasin?
2. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap intensi menggunakan BSI Mobile di Wilayah Kota Banjarmasin?
3. Apakah persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap intensi menggunakan BSI Mobile di Wilayah Kota Banjarmasin?
4. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kepercayaan dan persepsi resiko secara simultan terhadap intensi menggunakan BSI Mobile di Wilayah Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai oleh penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan berpengaruh terhadap intensi menggunakan BSI Mobile di Wilayah kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap intensi menggunakan BSI Mobile di Wilayah Kota Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi resiko berpengaruh terhadap intensi menggunakan BSI Mobile di Wilayah Kota Banjarmasin.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kepercayaan dan persepsi resiko secara simultan terhadap intensi menggunakan BSI Mobile di Wilayah

Kota Banjarmasin.

D. Signifikasi Penelitian:

Hasil dari penelitian diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Secara Teoritis :

Penelitian ini diharapkan :

- 1) Menambah pengetahuan dan memberikan beberapa ilmu pembelajaran mengenai intensi nasabah dalam menggunakan BSI Mobile di Wilayah Kota Banjarmasin.
- 2) Untuk memenuhi tugas akhir akademik
- 3) Sebagai bahan masukan untuk memperdalam wawasan dan keilmuan yang berkaitan dengan pengaruh persepsi kegunaan, Persepsi Kepercayaan dan persepsi resiko terhadap intensi nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Syariah.

2. Secara praktis :

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan motivasi atau masukan bagi Bank BSI yang nantinya agar dijadikan suatu bahan pertimbangan tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kepercayaan dan persepsi resiko nasabah dalam menggunakan mobile banking.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini merupakan kerangka (outline) skripsi yang terdiri dari 5 bab.

Bab 1 merupakan pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikas penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori yang menjelaskan tentang kajian teori yang berisi pembahasan permasalahan seputar variabel persepsi kegunaan, persepsi kepercayaan, dan persepsi resiko terhadap intensi menggunakan BSI Mobile di Kota Banjarmasin, kajian penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis penelitian.

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini disajikan informasi secara deskriptif tentang jenis dan pendekatan penelitian. Lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, variabel dan indikator, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan tahapan penelitian.

Bab IV merupakan hasil dan pembahasan dari penelitian. Bab ini berisi hasil dan pembahasan.

Bab V merupakan bagian penutup. Dalam bab ini penulis membuat kesimpulan dari semua pembahasan yang telah dianalisis pada bab-bab sebelumnya, serta saran-saran yang penulis sampaikan kepada beberapa pihak yang bersangkutan.