

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era serba digitalisasi pada saat ini, perkembangan teknologi informasi semakin bertambah cepat. Perkembangan teknologi informasi ini terjadi karena teknologi informasi dapat memenuhi segala kebutuhan manusia yang selalu menuntut mobilitas tinggi seperti saat ini. Hal ini tentunya menciptakan banyak peluang bagi perusahaan untuk bisa memanfaatkan dan mengoptimalkan kemajuan teknologi agar perusahaan tersebut semakin cepat berkembang dan bisa mengikuti perkembangan zaman. Banyak perusahaan yang telah menerapkan dan memanfaatkan teknologi informasi untuk mengubah segala kegiatan menjadi serba digital sehingga lebih mudah untuk dapat diterima oleh masyarakat. Salah satu sektor yang telah menerapkan yakni sektor di dunia perbankan. Teknologi telah membuka pasar baru, produk baru, layanan baru dan saluran pengiriman yang efisien untuk industri perbankan. Perkembangan semakin mempermudah nasabah dalam menggunakan berbagai produknya kapan saja dan dimana saja (Bharti, 2016). Kebutuhan akan sistem informasi dalam sektor perbankan tidak hanya terjadi dalam internal bank itu sendiri, tetapi kaitannya dengan pihak eksternal bank, yaitu para nasabah mereka. Sektor perbankan saat ini harus memudahkan para nasabah mereka dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi.

Pada saat sekarang ini perilaku konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi, konsumen sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat ini mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan manusia. Sektor perbankan pada saat ini memberikan layanan produk berbentuk elektronik banking bagi para nasabah sehingga para nasabah tidak perlu datang langsung ke bank untuk mengakses rekening, melakukan transaksi, atau mendapat informasi produk dan jasa bank. Electronic banking tersebut di

antaranya automated teller machine (ATM), phone banking, internet banking, SMS banking, mobile banking (Maria loki Kristianti & Pambudi, 2017)

Mobile banking dapat diartikan sebagai transaksi perbankan dengan menggunakan perangkat *mobile* seperti telpon selular, smart phone kecuali laptop (Shasbiandani & Pandasari, 2016). Saat ini *Mobile banking* menjadi saluran perbankan populer dikalangan masyarakat. *Mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan, serta keefektifan dan keefisienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. Salah satu Manfaat dari penggunaan Layanan *Mobile banking* yaitu memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran secara online. Selain itu, dengan mobile banking, bank bisa meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan. Ketersediaan fitur yang banyak pada *mobile banking* tentunya juga membuat nasabah akan bisa mendapatkan banyak keuntungan dari menggunakan layanan *mobile banking*.

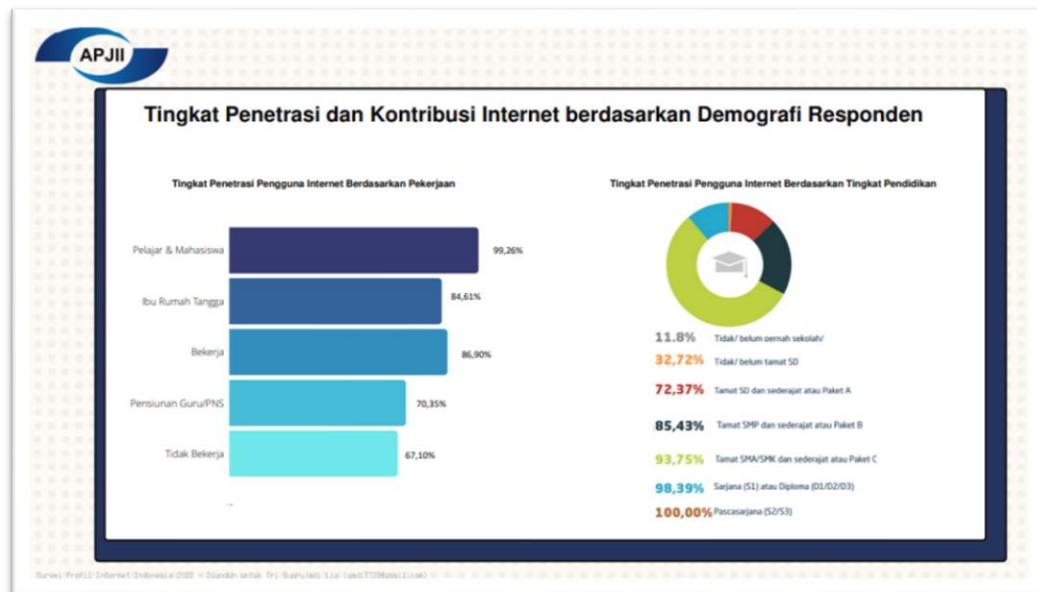
Penggunaan layanan *Mobile Banking* membuat jalannya transaksi perbankan semakin mudah dan cepat, akan tetapi di sisi yang lain juga membuatnya memiliki beberapa resiko baru seperti maraknya kejahatan *cybercrime*. Hal ini membuat keamanan harus menjadi faktor yang paling perlu diperhatikan agar nasabah tetap bisa mendapatkan kepercayaan dan rasa nyaman mengakses layanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan kepercayaan sebagai variabel mediasi hal ini dikarenakan kepercayaan memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan penggunaan layanan *mobile banking*. Dalam konteks penggunaan *mobile banking*, kepercayaan dapat menggambarkan sejauh mana pengguna percaya pada keamanan dan kualitas layanan yang ditawarkan oleh *mobile banking*. Beberapa penelitian sebelumnya juga telah menggunakan model TAM dan menggunakan kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam konteks penggunaan *mobile banking*. Contohnya adalah penelitian oleh Anggraeni (2019) yang menguji pengaruh persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), dan kepercayaan terhadap niat pengguna untuk menggunakan mobile banking. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa kepercayaan memediasi hubungan antara *perceived usefulness dan perceived ease of use* dengan Sikap positif penggunaan layanan *mobile banking*. Pada penelitian Bagastia (2018), Mustika (2021), Shodiqin (2021) juga telah menggunakan kepercayaan sebagai variabel yang memediasi variabel bebas dengan variabel terikat yaitu minat menggunakan *mobile banking*.

Objek penelitian mengenai layanan *Mobile Banking* ini adalah Mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. Mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi merupakan mahasiswa dengan program studi manajemen yang berada pada ruang lingkup area Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Jambi. Program Studi Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi mempunyai empat jenis konsentrasi yaitu konsentrasi keuangan, pemasaran, sumber daya manusia (SDM), dan kewirausahaan. Layanan mobile banking seharusnya tidak asing lagi didengar bagi para mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi karena sebagai mahasiswa ekonomi setidaknya sedikit banyak tahu mengenai dunia ekonomi yang salah satunya mengenai perbankan. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi seharusnya telah memahami dan mengaplikasikan atau menggunakan Layanan *Mobile Banking* dari Perbankan apalagi dengan berbagai fitur layanan yang ada pada *Mobile Banking* dapat membantu mempermudah mahasiswa dalam hal segala urusannya dengan kegiatan perbankan seperti melakukan transaksi jarak jauh, pembayaran biaya kuliah, pengecekan saldo dari pencarian uang beasiswa, pengiriman uang saku atau uang kuliah dari keluarga kepada mahasiswa yang berbeda tempat, dll.

Pengguna layanan internet merupakan salah satu dari syarat penggunaan layanan dari *mobile banking*. Berdasarkan data dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pengguna layanan internet berdasarkan Pekerjaan peringkat pertama diduduki oleh pelajar dan mahasiswa yakni sebesar 99,26 % . berikut gambar grafik Pengguna Internet berdasarkan Pekerjaan yaitu sebagai berikut :

Gambar 1.1
Pengguna Internet berdasarkan pekerjaan



Sumber. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2022)

Dari data diatas, Mahasiswa masih mendominasi pengguna Internet yang dapat diartikan mahasiswa tentunya sudah tersentuh dengan internet dan dapat menggunakan layanan *mobile banking*. oleh karena itu, Hal ini yang menjadi alasan pemilihan Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi sebagai objek penelitian karena masih berada kategori yang sesuai dan tepat.

Untuk mengikuti perkembangan zaman penggunaan layanan *mobile banking* tentunya untuk saat ini sudah sangat masif dan banyak digunakan oleh kalangan masyarakat. Hampir semua bank baik bank konvensional maupun bank syariah telah memiliki aplikasi layanan *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan hanya menggunakan *smartphone*. Penggunaan *mobile banking* dinilai sangat menguntungkan bagi pihak bank dan juga nasabah karena dengan adanya *mobile banking* Semua transaksi menjadi lebih praktis, efektif serta efisien. Hal ini pun

telah membuat terjadinya fenomena perubahan perilaku dan kebiasaan dari nasabah dalam melakukan transaksi yang dahulu masih harus pergi langsung ke bank atau ATM untuk melakukan transaksi yang sekarang mengarah pada transaksi yang lebih modern dengan menggunakan *M-Banking* dengan hanya menggunakan perangkat mobile yang memberikan kemudahan bagi nasabah.

Penelitian Renaldi (2021) mengatakan variabel Kemudahan tidak signifikan mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* begitu juga penelitian Hadi & Novi (2015) yang mengatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak signifikan mempengaruhi penggunaan *mobile banking*. Sedangkan Penelitian Anggraeni (2019), Penelitian Shodiqin (2021), Penelitian Tirtana & Sari (2014), Penelitian Laksana et al., (2015) dan Penelitian Iqbal et al., (2021) menunjukkan Kemudahan signifikan mempengaruhi minat penggunaan layanan *mobile banking*. Penelitian Maria loki Kristianti & Pambudi (2017) dan penelitian Ledesman (2018) juga menunjukkan variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *mobile banking*.

Penelitian Anggraeni (2019) dan Penelitian Shodiqin (2021) menunjukkan variabel manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Sedangkan Penelitian Tirtana & Sari (2014), penelitian Laksana et al., (2015), Penelitian Maria loki Kristianti & Pambudi (2017), dan penelitian Ledesman (2018) menunjukkan hasil bahwa manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

Penelitian Ledesman (2018) mengenai Penggunaan Mobile Banking menunjukkan bahwa kemudahan dan manfaat berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *Mobile Banking* sedangkan Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking*. Sedangkan penelitian Yuniati et al., (2022) menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan layanan mobile banking, begitu juga dengan penelitian Amanullah (2014) menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking*. Penelitian Tirtana & Sari (2014) juga menunjukkan hasil bahwa Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

Penelitian Shodiqin (2021) menunjukkan bahwa Kemudahan dan Manfaat tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dengan Kepercayaan sebagai variabel mediasi. Penelitian Bagastia (2018) juga mengatakan variabel kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan sebagai variabel mediasi terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*. Namun penelitian Anggraeni (2019) menunjukkan Kepercayaan sebagai variabel mediasi berpengaruh antara kemudahan dan manfaat terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Dari hasil penelitian mengenai Penggunaan Layanan *Mobile Banking* terdapat perbedaan hasil penelitian dari beberapa peneliti untuk variabel yang sama. Maka dari itu masih terdapat celah penelitian untuk melakukan penelitian selanjutnya karena terdapat ketidak konsistenan dari hasil-hasil penelitian sebelumnya mengenai apa saja yang mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*. Adapun penelitian ini juga memiliki model penelitian yang berbeda dari penelitian - penelitian sebelumnya yaitu perbedaan pada pemilihan variabel independen yakni Kemudahan, Manfaat, Ketersediaan Fitur, Menggunakan variabel mediasi yaitu Kepercayaan, dan perbedaan dari segi sampel penelitian yang menyesuaikan dengan tempat peneliti menempu jenjang pendidikan yaitu di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. Beberapa perbedaan tersebutlah yang menjadi orisinalitas pada penelitian ini. Dari latar belakang inilah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking dengan Kepercayaan sebagai variabel Mediasi (Studi Kasus Mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi)”**

1.2 Rumusan Masalah

Penggunaan *mobile banking* merupakan hal yang sangat lumrah untuk digunakan bagi para milenial yang dalam penelitian ini merupakan objek penelitian yaitu para mahasiswa – mahasiswi di universitas. *Mobile banking* tentunya dapat menunjang kebutuhan para mahasiswa untuk kegiatan yang berhubungan dengan perkuliahan maupun hal lainnya seperti pembayaran uang biaya kuliah (UKT), media transfer uang, pembayaran tagihan segala kebutuhan yang menompang perkuliahan maupun diluar perkuliahan dengan menggunakan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka perlu diidentifikasi faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi mahasiswa menggunakan layanan *mobile banking* seperti pengaruh kemudahan, manfaat, ketersediaan fitur, kepercayaan dan penggunaan pengaruh dari variabel kepercayaan yang digunakan sebagai variabel mediasi. Maka dapat disimpulkan beberapa rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi ?
2. Apakah manfaat berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi?
3. Apakah ketersediaan fitur berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi ?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi?
5. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking* melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi pada mahasiswa

Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
?

6. Apakah manfaat berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking* melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi pada mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi ?
7. Apakah ketersediaan fitur berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking* melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi pada mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
2. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
3. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fitur terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
4. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
5. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi pada mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

6. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap penggunaan layanan *mobile banking* melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi pada mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
7. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fitur terhadap penggunaan layanan *mobile banking* melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi pada mahasiswa Strata-1 Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca mengenai pengaruh kemudahan, manfaat, ketersediaan fitur terhadap penggunaan layanan *mobile banking* dengan menggunakan kepercayaan sebagai variabel mediasi dengan menggunakan pendekatan model *technology acceptance model* (TAM) serta menjadi referensi penelitian mengenai layanan mobile banking di masa depan.

b. Manfaat Praktis

- Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai layanan *mobile banking* serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.
- Bagi mahasiswa lain, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai layanan mobile banking
- Bagi Universitas, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan untuk penelitian – penelitian lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.
- Bagi Lembaga (Perbankan), Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan layanan *mobile banking* yang diterapkan pihak bank terhadap nasabahnya khususnya dalam hal ini adalah mahasiswa.