

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia persaingan bisnis dalam dunia perbankan sudah mulai ramai dan melakukan perubahan yang sangat cepat. Kondisi ini juga di kaitkan dengan globaliasi dengan tingkat persaingan yang semakin tajam di Internasional maupun di nasional. Globalisasi merupakan proses tatanan masyarakat yang medunia tanpa ada batasan, sehingga memunculkan suatu gagasan. Ketika sudah menjadi kesepakatan akan menjadi pedoman bagi bangsa-bangsa lainnya Jamli (2015). Globalisasi merupakan proses terbentuknya suatu sistem organisasi dan komunikasi antar masyarakat yang ada diseluruh dunia yang memiliki tujuan untuk mengikuti system yang sama.

Era globalisasi memicu persaingan antar perusahaan sangat ketat. Setiap perusahaan harus memikirkan inovasi yang akan digunakan untuk tetap bertahan pada persaingan ini. Dengan zaman seperti ini konsumen mencari yang efektif dan efisien. Perusahaan pada bidang jasa keuangan sudah mulai melakukan inovasi-inovasi yang sudah dinikmati masyarakat luas yang mempermudah segala jenis transaksi. Inovasi pada jasa keuangan dikenal dengan *financial technology* atau *fintech*.

Istilah *fintech* atau *financial technology* sudah tidak asing didengar oleh dunia industri. *Financial technology* merupakan gagasan baru yang sedang terkenal diberbagai kalangan masyarakat dibelahan dunia. *Financial technology*

merupakan inovasi dibidang jasa keuangan dengan tujuan untuk memaksimalkan penggunaan teknologi untuk mengubah, mempercepat atau mempermudah berbagai aspek layanan pada jasa keuangan. *Financial technology* merupakan gabungan antara teknologi dengan jasa keuangan tentang model bisnis, perubahan ini terjadi ketika terjadi transaksi yang awalnya harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang sekarang dapat melakukan transaksi jarak jauh dalam hitungan detik saja, Bank Indonesia (<https://www.bi.go.id/id>).

Kerja sama antar negara sudah terjadi untuk mengembangkan *financial technology* bersama. Setiap negara ingin mendapatkan benefit dari *financial technology* dan sangat meminimalkan resiko yang akan terjadi maka setiap negara harus bekerja sama mengembangkan *financial technology* ini. Salah satu cara yang digunakan dalam mengembangkan kerjasama antar negara untuk melakukan pengembangan *financial technology* ini dengan mengembangkan infrastruktur untuk mempertahankan manfaat dari *financial technology*.

Financial technology di Indonesia berkembang sangat pesat dan mengubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan menjadi lebih efisien dan efektif. Perkembangan *financial technology* di Indonesia yang awalnya hanya 7% sekarang meningkat hingga 80%, yang berarti sudah terbukti bahwa di Indonesia perkembangan *fintech* sangat amat pesat (<https://www.kompasiana.com/>). *Financial technology* sangat membantu dan meningkatkan kinerja disektor jasa keuangan seperti pada industri perbankan.

Financial technology yang terjadi ini didasarkan pada gaya hidup masyarakat pada era revolusi industri 4.0 yang berarti perkembangan teknologi

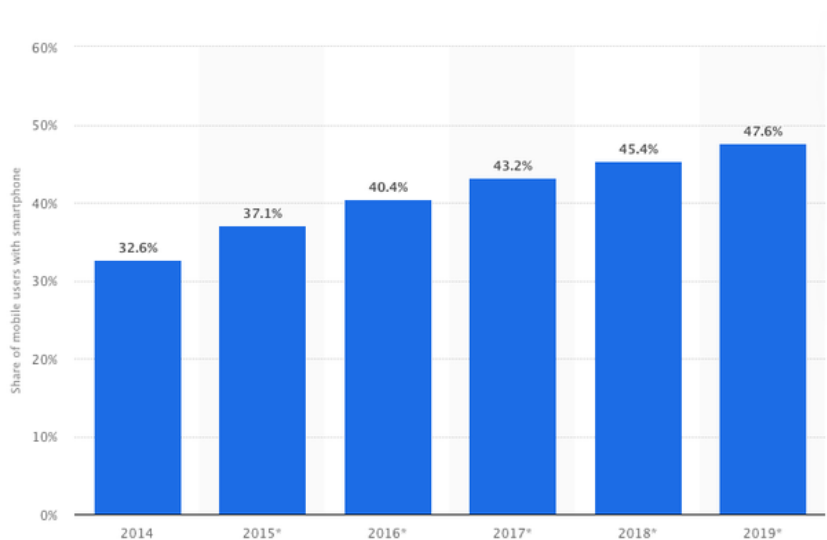
yang sangat pesat. Gaya hidup masyarakat sekarang lebih banyak didominasi dengan menggunakan teknologi untuk memenuhi kebutuhannya. Adanya *financial technology* ini masyarakat sangat terbantu dalam melakukan pembayar jual-beli, mentransfer sejumlah uang tanpa ke ATM terlebih dahulu sehingga kegiatan ini lebih efisien dan efektif. Tidak hanya disektor jasa keuangan tetapi di sektor jasa non keuangan juga memanfaatkan dan mengembangkan aplikasi-aplikasi yang memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi.

Financial technology di Indonesia dibagi dalam beberapa macam yang memiliki tujuan serta aplikasi yang digunakan berbeda pula. Pembayaran, kliring, dan penyelesaian (*payment, clearing and settlement*) merupakan sistem pembayaran *online* yang menggunakan dompet elektronik atau digital yang diselenggarakan oleh industri perbankan maupun non perbankan seperti mobile banking, OVO, T-Cash, Go-Pay, Dana dan banyak lagi. Deposito, pinjaman, dan penambahan modal (*deposit, lending and capital raising*) inovasi fintech seperti crowdfunding, platform P2P landing dan payday loan merupakan penghubung antara pemberi pinjaman dengan pencari pinjaman (P2P landing) aplikasi yang digunakan dalam jenis *financial technology* ini yaitu modalku, investree, akseleran dan uangteman. *Market provisioning* atau *aggregator, financial technology* jenis ini memberikan informasi tentang tentang perbandingan produk seperti harga, fitur sampai dengan manfaat yang berikan seperti Cekaja, Kredit Go Go, Cerati dan masih banyak lagi, dan yang terakhir yaitu manajemen resiko (*invesment and risk management*) merupakan perencanaan atau nasehat keuangan, *platform* perdagangan *online* dan asuransi.

Salah satu macam atau jenis yang banyak digunakan masyarakat dalam melakukan dan mempermudah transaksi yaitu *mobile banking* yang dikeluarkan oleh sektor jasa keuangan atau bank. *Mobile banking* merupakan layanan yang diberikan oleh bank untuk nasabahnya agar dapat melakukan transaksi keuangan tanpa harus keluar rumah, dimana pun dan kapanpun. *Mobile banking* merupakan layanan inovasi yang diberikan oleh bank untuk nasabahnya dalam melakukan transaksi keuangan melalui *smartphone*, Riswandi, Budi Agus (2005,83).

Layanan *mobile banking* atau dikenal juga dengan *m-banking* memberikan kemudahan bagi masyarakat. Layanan *mobile banking* ini menggunakan *smartphone* dan sebuah aplikasi yang mendukung layanan *mobile banking* tersebut. Melalui adanya *mobile banking* ini yang digunakan di *smartphone* ini membuat transaksi yang tadinya secara manual dengan mendatangi bank terlebih dahulu sekarang dapat dilakukan tanpa harus mendatangi bank cukup dengan membuka aplikasi yang berada di *smartphone*, dapat menghemat biaya dan menghemat waktu juga.

Dari hasil survei yang dilakukan oleh cnbcindonesia penggunaan *mobile banking* di Indonesia dari tahun ke tahun meningkat. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk membahas kualitas layanan *mobile banking* terhadap keputusan penggunaan dikalangan mahasiswa khususnya di Universitas Airlangga Surabaya dengan menganalisis faktor kualitas layanan *mobile banking* dengan faktor keputusan penggunaan sendiri.

Gambar 1.1 Data statistik penggunaan *mobile banking* tahun 2014-2019

Sumber: <https://www.cnbcindonesia.com/> 2019

Penggunaan *mobile banking* ini memiliki fitur yang selalu di *update* atau selalu dikembangkan yang selalu mengikuti perkembangan zaman. Dengan adanya *mobile banking* ini masyarakat dimanjakan dengan kemajuan teknologi ini, dan siapa saja yang memiliki rekening bank dapat menikmati layanan *mobile banking*. *Mobile banking* juga membantu masyarakat khususnya orang dewasa yang memiliki jiwa konsumtif yang tinggi terhadap belanja *online* yang tidak mau keluar rumah hanya untuk transfer dan efektif, *mobile banking* ini sangat cocok dengan zaman sekarang ini.

Mahasiswa merupakan salah satu generasi millenials yang akan digunakan menjadi sampel pada penelitian ini. Perguruan tinggi Universitas Airlangga ini memiliki 15 fakultas yang tersebar pada tiga tempat yaitu kampus A, kampus B dan kampus C. Tentunya dengan banyaknya fakultas yang ada

transaksi menggunakan layanan bank terjadi cukup cepat. Sehingga cocok untuk dijadikan populasi dalam penelitian ini.

Tugas akhir ini akan membahas tentang apakah pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap keputusan penggunaan mahasiswa Universitas Airlangga berdasarkan persepsi mahasiswa dan akan disebarakan kuisioner dan dianalisa untuk mendapatkan tinggal keputusan penggunaan *mobile banking*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* pada mahasiswa Universitas Airlangga?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penulisan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap keputusan penggunaan mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dilakukan, yaitu:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang *mobile banking* yang banyak digunakan dikalangan mahasiswa Universitas Airlangga
2. Memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan terhadap layanan *mobile banking* dikalangan mahasiswa Universitas Airlangga.

3. Menjadikan sebagai acuan bank untuk mengembangkan dan selalu mengeluarkan inovasi *mobile banking* yang baik agar mendapatkan kepuasan dari mahasiswa maupun dari masyarakat.