

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi saat ini Indonesia telah mengalami beberapa perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat pesat. Teknologi informasi merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting. Bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaan. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer mendapatkan perhatian yang sangat serius. Teknologi informasi ini berdampak luar biasa dalam dunia perbankan saat ini. Akhir-akhir ini juga banyak sekali perubahan pada teknologi informasi, demikian juga di bidang telekomunikasi yang kebanyakan disebabkan adanya desakan dan dahsyatnya kompetisi di dunia perbankan. Perkembangan ini semakin hari semakin pesat. Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkiri juga mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Internet menjadi media dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian. Selain itu internet menjadi media untuk mencari informasi dan bertukar informasi.

Orang - orang begitu antusias dalam menggunakan internet. hal tersebut mengindikasikan bahwa teknologi merupakan suatu bagian inti dari perkembangan strategi bisnis. Oleh karena itu, saat ini industri perbankan semakin gencar dalam membuat sistem yang menggabungkan antara teknologi informasi dengan Financial, Salah satunya yaitu Mobile Banking.

Mobile Banking merupakan layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi dan merupakan bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank – bank yang ada di Indonesia. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan.

Menurut penelusuran Tim Riset CNBC, dulu sebelum ada Mobile Banking dan Internet Banking, untuk mentransfer uang saja perlu pergi ke kantor cabang atau ATM. Namun dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung perkembangan bisnis di sektor

perbankan. Alasan ini merupakan salah satu penyebab dari pihak bank menentukan penawaran layanan M-banking.

Penggunaan m-banking sangat memberikan manfaat bagi nasabah sebagai contoh manfaat m-banking livin by Mandiri dapat digunakan untuk transaksi transfer antar bank, informasi saldo, multipayment yang dapat digunakan untuk membayar sesuatu yang dilakukan secara online seperti belanja online, membayar listrik, air dan masih banyak lagi. Dengan kata lain mobile banking adalah distribusi bank untuk mengakses yang dimiliki nasabah dengan sarana telpon seluler untuk dapat melakukan aktivitas perbankan mereka secara lebih leluasa, di mana saja, kapan saja tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

Setiap kemudahan yang ditawarkan oleh perbankan ada juga kelemahan yang menghambat aplikasi mobile banking. Salah satunya adalah nasabah harus berada pada wilayah yang mudah mengakses internet baik menggunakan paket data seluler maupun wifi. Jika terjadi blackspot atau ketidak tersediaannya jaringan, maka layanan m-banking tidak bisa dilakukan. Hal itu bukan merupakan tanggung jawab pihak bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet provider yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan m-banking. Selain itu seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju menimbulkan kejahatan yang semakin berkembang juga, khususnya kejahatan pada dunia internet yang di sebut cybrecrime.

Hal ini menimbulkan rasa ragu pada nasabah yang menggunakan layanan pada m-banking. Dapat dikatakan bahwa transaksi Online memiliki resiko yang tinggi karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka dan mereka juga tidak dapat memastikan apakah transaksi yang telah dilakukannya telah di proses secara tepat waktu atau tidak. Sebelum menggunakan layanan mobile banking, nasabah pasti telah mempertimbangkan kemungkinan berbagai resiko. Seperti resiko bocornya PIN dan data pribadi nasabah, resiko dari serangan virus, resiko salah kirim atau bahkan nasabah melakukan kesalahan dalam mengetik.