

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Perbankan merupakan salah satu sektor jasa yang turut serta memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada. Sebagai lembaga jasa keuangan, bank mempunyai tugas menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mengembalikannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pinjaman, serta memberikan jasa lainnya (Sumarto, 2007). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai Lembaga independent yang mengemban tugas untuk mengatur dan mengawasi perbankan industry serta melindungi perbankan konsumen, kepentingan untuk mengembangkan perbankan agar memiliki kinerja yang baik. Perkembangan perbankan perlu dilakukan secara hati-hati agar tidak menimbulkan gejolak sehingga perbankan dapat tumbuh secara sehat dan berkesinambungan serta mampu memberikan manfaat yang besar bagi pembangunan ekonomi nasional dan kesejahteraan masyarakat.

Pengembangan perbankan perlu diarahkan untuk penguatan dan peningkatan daya saing perbankan agar mampu bertahan di tengah meningkatkan persaingan dalam memberikan layanan keuangan bagi masyarakat yang saat ini telah mengarah kepada layanan keuangan digital. Perubahan ekspektasi masyarakat akan layanan keuangan memaksa perbankan untuk menyesuaikan diri dan bertransformasi agar tetap dapat menjaga keberlangsungan usaha. Berdasarkan UU No 10 Tahun 1998 bank adalah salah satu lembaga bisnis yang bergerak dalam bidang jasa yang tugas utamanya adalah menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali dalam

bentuk kredit serta melayani kegiatan-kegiatan jasa lainnya yang berhubungan dengan keuangan (Pranoto et al., n.d, 2020).

Bank sebagai salah satu lembaga bisnis telah menyempurnakan pelayanannya dari waktu ke waktu untuk menarik dana nasabah. Banyaknya jumlah bank meningkatkan persaingan di antara perusahaan perbankan yang ada di Indonesia, sehingga perusahaan yang bergerak di bidang perbankan berupaya untuk memberi nilai lebih kepada nasabah melalui pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Era digital membawa perubahan besar dalam tingkah laku nasabah bank. Penggunaan teknologi di bidang perbankan sangatlah penting dalam mempercepat inklusi finansial. Oleh sebab itu, regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) pun terus mendorong perbankan nasional untuk dapat menyeimbangi tingkah laku nasabah yang sudah masuk dalam era digital. Kemampuan manajemen dalam mengadopsi teknologi baru sangat menentukan tingkat keberhasilan dalam pengembangan inovasi layanan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat industri perbankan bersaing ketat dalam inovasi produk dan layanan elektronik perbankan. Semakin ketatnya persaingan antar bank membuat bank berlomba lomba memberikan pelayanan jasa yang sangat baik.

Teknologi informasi berperan signifikan dalam menunjang daya saing setiap perusahaan, salah satunya bagi dunia perbankan. Perubahan teknologi mampu memberikan pelayanan kemudahan akses informasi dunia perbankan maupun menghubungkan bank dengan nasabahnya melalui penerapan teknologi internet. Selama beberapa tahun terakhir ini, dunia perbankan mulai memperkenalkan sistem berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya. Pada

tahun 2014 pengguna internet di Indonesia mencapai jumlah 88,1 juta orang. Dari keseluruhan penggunaan internet, masyarakat cenderung menggunakan internet lewat smartphone sebesar 85% oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2015 (Resita dan Baridwan, 2015).

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan sebuah model penerimaan teknologi (Davis, 1987) yang dimana dalam hal ini, penggunaan teknologi yang berhubungan dengan pengguna sistem informasi (Styarini dan Riptiono, 2020). Penggunaan teknologi informasi dalam teori TAM dapat dipengaruhi oleh keinginan berperilaku. System teknologi informasi yang hanya berfokus pada industry perbankan, sehingga setiap produk atau jasa dapat dikembangkan sesuai kemajuan teknologi atau dengan kata lain system tersebut memiliki fleksibilitas yang tinggi. Teknologi informasi yang ada saat ini mampu menunjang keberhasilan operasional sebuah bank. Melalui sebuah sistem yang mudah diakses, seorang nasabah dapat melakukan berbagai kegiatan transaksi seperti layanan informasi pengecekan saldo, melakukan transfer dan pembayaran (listrik, air, dan internet), pembelian pulsa dan sebagainya. Kegiatan tersebut dapat dilakukan berkat kemajuan sistem informasi di dunia perbankan, yaitu dengan lahirnya *electronic banking (e-banking)*. Layanan *e-electronic banking* dibagi menjadi enam kategori, yaitu *automated teller machine (ATM)*, *phone banking*, *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, dan *international electronic fund transfer* Styarini dan Riptiono, 2020).

Layanan perbankan diberikan untuk mendukung kelancaran menghimpun dan menyalurkan dana. Saat ini, masyarakat memerlukan pengembangan produk teknologi informasi yang disediakan oleh perbankan untuk memenuhi tuntutan dari

nasabah yang menginginkan layanan yang cepat, aman, nyaman dan murah, serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Salah satu layanan berbasis *electronic banking* yang ada saat ini yaitu layanan *mobile banking* yang disediakan oleh perbankan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus ke bank tersebut. *Mobile banking* merupakan layanan dalam bentuk aplikasi yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui ponsel dan smartphone dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara real time.

Mobile banking bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah dalam *mobile banking* antara lain untuk mengirim uang (transfer) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non-finansial lainnya. (Suryo, 2005) mengatakan kelebihan m-banking menggunakan jaringan pengamanan ganda atau berlapis, yaitu dari operator yang menyediakan jaringan seluler dan jaringan perbankan itu sendiri, sehingga tidak perlu dikhawatirkan penggunaannya. Wirjono (dalam (Shodiqin Muhammad, 2021) layanan *mobile banking* memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan layanan *e-banking* lainnya.

Di daerah Provinsi Bali terdapat berbagai jenis perbankan yang sudah menyebar luas diberbagai wilayah dengan berlomba-lomba memasarkan produk unggulannya seperti *mobile banking*. Bank Pembangunan Daerah (BPD) adalah salah satu kelompok lembaga keuangan yang turut berperan dalam menggerakkan perekonomian daerah khususnya di Provinsi Bali dengan mendukung pembiayaan

pembangunan di daerah termasuk pelayanan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Salah satu Perbankan tersebut adalah PT Bank Pembangunan Daerah Bali yang biasa juga disebut Bank BPD BALI. Bank BPD Bali adalah sebuah perseroan yang diharapkan dapat memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kinerja dan pelayanannya. Konsisten dalam penyediaan layanan perbankan dan ekspansi usaha Bank BPD Bali diperkuat dengan dukungan asset, 14 kantor cabang dan 93 kantor kas dan unit pelayanan, serta 139 unit ATM yang tersebar di berbagai wilayah di Bali dan sangat mudah diakses dengan adanya dukungan jaringan ATM Bersama. Dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan transaksi perbankan yang cepat, aman, dan terjangkau setiap saat, pada tahun 2016 Bank BPD Bali meluncurkan 2 produk layanan baru yaitu BPD Bali *Internet Banking* dan Kartu ATM Giro Perorangan serta 1 Unit ATM setoran tunai (*Cash Deposit Machine*) CDM di Kantor Cabang Renon, Denpasar. Bank BPD Bali memiliki aplikasi *Mobile Banking* yang bernama BPD BALI Mobile.

Mobile Banking BPD Bali adalah layanan transaksi realtime online melalui handphone. Untuk dapat bertransaksi menggunakan layanan *Mobile Banking*, nasabah menggunakan aplikasi *Mobile Banking* Bank BPD Bali yang dapat didownload melalui playstore dan appstore. *Mobile banking* sebagai digital payment dinilai dapat memberikan kemudahan. Selain kemudahan, *mobile banking* juga dinilai efisien dan cepat dalam setiap proses transaksinya. Nasabah tidak perlu untuk datang secara langsung dan antri di teller atau customer service. Jika dulu nasabah hanya bisa melakukan transaksi perbankan di jam kerja, *mobile banking* dapat diakses kapan saja tanpa ada batas waktu. Tidak hanya dinilai dari kekuatannya, *mobile banking* juga memiliki hambatan dan tantangan. Dalam

penelitian oleh (Widyastuti, 2017) terdapat 6 indikator utama yang menjadi hambatan dan tantangan *mobile banking* diantaranya yaitu *security*, *acceptance*, ketersediaan infrastruktur, kenyamanan penggunaan, sosial budaya, dan preferensi pengguna.

Mobile banking memiliki kegunaan tersendiri bagi nasabah pengguna rekening debit dan nasabah pengguna rekening kredit. Bagi nasabah pengguna rekening debit, *mobile banking* dapat digunakan untuk aktivitas sehari-hari dan kegiatan transaksi lainnya, seperti tarik tunai, transfer antar bank, pembelian pulsa, dan pembayaran tagihan listrik. Transaksi seperti ini umumnya dilakukan untuk menunjang aktivitas nasabah yang memiliki jadwal kerja padat, memiliki kegiatan bisnis, dan nasabah yang sering berbelanja online. Kemudian bagi nasabah pengguna rekening kredit, *mobile banking* memiliki kegunaan yang berbeda karena pada dasarnya rekening kredit merupakan rekening penampung angsuran yang umumnya digunakan oleh nasabah yang memiliki hutang atau kredit di bank. Dalam hal ini nasabah dapat membayar angsuran melalui aplikasi *mobile banking*. Dari hasil wawancara dengan *Assistant Manager Operational* PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Denpasar, jumlah nasabah pada tahun 2017 sebanyak 27.203, dan total nasabah yang menggunakan *mobile banking* sebanyak 3.641 pengguna (13,3%). Minat nasabah akan penggunaan BPD BALI Mobile pada Bank BPD BALI Cabang Denpasar masih sangat minim dan tidak memungkiri juga minat nasabah Bank BPD Bali Cabang Singaraja dalam penggunaan BPD BALI Mobile yang minim.

Minat perilaku (*behavioral intention*) adalah keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu (Jogiyanto, 2017). Ini berarti bahwa Minat

seseorang untuk melakukan perilaku diprediksi oleh sikapnya terhadap perilakunya dan bagaimana dia berpikir orang lain akan menilainya jika dia melakukan perilaku tersebut. Banyak hal-hal yang menjadi pengaruh tingkat minat nasabah terhadap *mobile banking*. Adapun tingkat identifikasi permasalahan terkait minat penggunaan *mobile banking* pada Bank BPD Bali Cabang Singaraja yang masih minim dan yang masih sangat jauh berbanding dengan jumlah nasabahnya. Berdasarkan hasil observasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Bank BPD Bali Cabang Singaraja didapat hasil bahwa jumlah nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Singaraja tahun 2022 yakni sebanyak 50.726 dan jumlah nasabah berdasarkan data per bulan April 2023 yakni sebanyak 52.438. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi mengenai minat nasabah terhadap *mobile banking* yaitu:

Tabel 1.1

Pengguna BPD BALI Mobile Bulan Juli-Desember 2022

No	Bulan	Jumlah
1	Juni	16.188
2	Juli	16.575
3	Agustus	17.019
4	September	17.416
5	Oktober	17.701
6	November	17.941
7	Desember	18.180

Sumber : Hasil Observasi Penelitian pada Bank BPD Bali Cabang Singaraja, 2023

Banyak faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Selain itu, Peneliti juga melakukan observasi kepada salah satu pegawai dan beberapa nasabah Bank BPD Bali yang sudah menggunakan BPD BALI Mobile. Dari observasi yang dilaksanakan oleh peneliti mengenai hal-hal yang cenderung mempengaruhi penggunaan *mobile banking* pada nasabah yaitu

didapat kesimpulan beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah tersebut adalah pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Pengetahuan Teknologi terhadap Minat Nasabah dalam menggunakan *mobile banking* tersebut. Dalam penelitian ini, ketiga faktor tersebut menjadi variabel dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yakni sebagai variabel independent dan Minat Menggunakan BPD BALI Mobile sebagai variabel dependen.

Faktor pertama yakni pada variabel Kebermanfaatan sebagai variabel X_1 . (Davis, 1989) mendefinisikan persepsi kebermanfaatan sebagai *the degree to which a person believe that using a particular system would enhance his or her job performance*, yaitu tingkat kepercayaan seseorang dalam penggunaan suatu sistem teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut (Hernandez dan Mazzon, 2007). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustina dan Arief (2015) menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan *internet banking*. Semakin tinggi kebermanfaatan *mobile banking* maka mengindikasikan bahwa tingkat minat nasabah terhadap *Mobile Baking* akan semakin baik dan diterima oleh nasabah sehingga akan meningkatkan sikap positif nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Kebermanfaatan adalah keadaan ketika seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sebuah sistem akan dapat meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989:320). Penelitian yang dilakukan Idris (2017) manfaat berpengaruh positif terhadap minat penggunaan layanan *e-banking*. Gunawan Setianegara (2020) menyatakan hasil bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran. Dari penjelasan dan hasil penelitian terdahulu,

peneliti memilih variabel Kebermanfaatan sebagai variabel X_1 terhadap penelitian mengenai minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yang pada kasus ini dilaksanakan pada Bank BPD Bali Cabang Singaraja.

Selain faktor kebermanfaatan, faktor selanjutnya yaitu faktor Kemudahan Penggunaan sebagai variabel X_2 . Dalam penelitian Jogiyanto (dalam (Yudin Ahmad, 2021) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Layanan *M-banking* memberikan sebuah fokus pada manfaat yang bisa dinikmati pada penggunaan *M-banking*. Manfaat kegunaan dengan minat memiliki sebuah pengaruh langsung dengan hasil yang dilakukan pada informasi yang terdapat di *M-banking*. Hamid (2016) menjelaskan bahwa adanya pengaruh yang baik antara persepsi manfaat dengan kemudahan dalam menggunakan sebuah teknologi informasi yang diperlukan.

Semakin tinggi tingkat Kemudahan Penggunaan terhadap *mobile banking* maka mengindikasikan bahwa minat nasabah yang semakin tinggi dalam menggunakan *mobile banking* sehingga kemudahan penggunaan *mobile banking* terhadap minat nasabah Penelitian sebelumnya yang membahas tentang variabel kemudahan terhadap minat adalah penelitian dari Maulidiyah (2017) yang menunjukkan hasil penelitian bahwa kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Selain itu, Penelitian (Fernos dan Alfadino, 2021) menyatakan bahwa Variabel Kemudahan Penggunaan secara hipotesis memiliki pengaruh positif serta signifikan pada minat nasabah menggunakan layanan *mobile baking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru Dharmasraya. Dengan demikian, dari Faktor Kemudahan

Penggunaan melalui penjelasan dan penelitian terdahulu, peneliti akan menggunakan faktor tersebut sebagai variabel X_2 dalam penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yang pada kali ini yaitu BPD BALI Mobile pada Bank BPD Bali Cabang Singaraja.

Faktor ketiga yakni Pengetahuan Teknologi Nasabah terhadap Minat nasabah sebagai variabel X_3 . Pengertian pengetahuan menurut Notoadmodjo adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya. Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah perlu mengetahui tentang karakteristik layanan tersebut, apabila nasabah kurang mengetahui informasi mengenai karakteristik layanan tersebut maka dapat mengalami kesalahan dalam mengambil keputusan untuk menggunakan. Sikap terhadap teknologi dipersepsikan sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku seseorang. Teknologi informasi berkembang di semua sektor dan membantu memberikan kemudahan dalam kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi dari waktu ke waktu yang semakin pesat ini juga berdampak dalam sektor bisnis tak terkecuali di sektor perbankan. Dalam hal pelayanan bisnis perbankan, peran teknologi sangat penting untuk memberikan pelayanan yang baik dan cepat pada nasabah atau konsumennya.

Dalam hal ini, *customer service* pada Bank BPD Bali memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pemahaman dan edukasi mengenai pengetahuan teknologi BPD BALI Mobile kepada para nasabah. sebelum menggunakan BPD BALI Mobile, nasabah harus terlebih dahulu memiliki ATM. Dengan

kedudukannya sebagai *centre and contact point* antar bank dan nasabah, *customer service* pada Bank BPD BALI Cabang Singaraja harus mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa maupun produk-produk bank serta mampu menjelaskan dan menginformasikan terkait layanan yang terdapat pada BPD BALI Mobile tersebut. Terlebih lagi pada Bank BPD BALI Cabang singaraja juga memiliki beberapa Kantor Cabang Pembantu seperti Kantor Cabang Pembantu Lovina, Kantor Cabang Pembantu Tamblang, dan Kantor Kas di Tejakula. Dari penjelasan dan penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan, maka peneliti akan menggunakan faktor Pengetahuan Teknologi Nasabah sebagai variabel X3 untuk menganalisis terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa hasil penelitian yang digunakan sebagai acuan dan dikembangkan oleh peneliti yaitu, penelitian dari (Caroline dan Christine Clara, 2021) tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan M-Banking Berdasarkan Teori Tam yang menunjukkan hasil bahwa Persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) berpengaruh positif terhadap Sikap (A) pengguna *M-Banking*, Norma Subyektif (NS) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (ITU) *M-Banking*, Persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat (PU) *M-Banking*, Persepsi manfaat (PU) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (ITU) *M-Banking*, Norma Subyektif (SN) berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat (PU) *M-Banking*, Norma Subyektif (NS) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (ITU) *M-Banking*, Sikap (A) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (ITU) *M-Banking*.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2019) tentang Sikap Dan Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Denpasar) yang menunjukkan hasil persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan sikap dan minat dalam menggunakan *mobile banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Denpasar serta penelitian dari (Pranoto et al., 2020) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat merupakan variabel terbesar dalam mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran. Hal ini berarti, manajemen PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran tetap mempertahankan atau bahkan semakin meningkatkan pengaruh persepsi keamanan dan kemudahan, jika hal tersebut dapat dipertahankan, maka akan meningkatkan minat nasabah menggunakan *mobile banking*, sehingga dapat memaksimalkan laba perusahaan.

Perbedaan beberapa penelitian yang digunakan sebagai acuan dan yang akan dikembangkan yaitu terdapat pada beberapa faktor yang dianalisis sebagai variabel yang digunakan pada penelitian dan pada tempat penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yaitu pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Singaraja.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti akan melaksanakan penelitian untuk menganalisis ketiga faktor yang mempengaruhi Minat Menggunakan BPD BALI Mobile. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul “Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Pengetahuan Teknologi Terhadap Minat Menggunakan BPD Bali Mobile (Studi Kasus PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Singaraja)”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi masalah terhadap penelitian ini yaitu :

1. Minimnya minat nasabah dalam menggunakan BPD BALI Mobile.
2. Pelaporan target *mobile banking* di BPD Bali masih belum memenuhi target yang ingin dicapai.
3. Kurang adanya peningkatan yang signifikan terhadap penggunaan BPD BALI Mobile oleh nasabah.
4. Pengaruh yang belum dirasakan nasabah terhadap minat menggunakan BPD BALI Mobile.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terdapat pada Bank BPD Bali Cabang Singaraja mengenai BPD BALI Mobile, maka peneliti membatasi pembahasan pada Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, dan Pengetahuan Teknologi Terhadap Minat Menggunakan BPD BALI Mobile.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah pengaruh kebermanfaatan terhadap minat nasabah dalam menggunakan BPD BALI Mobile?
2. Apakah pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan BPD BALI Mobile?

3. Apakah pengaruh pengetahuan teknologi terhadap minat nasabah menggunakan BPD BALI Mobile?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kebermanfaatan nasabah terhadap minat menggunakan BPD BALI Mobile pada Bank BPD Bali Cabang Singaraja.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan BPD BALI Mobile pada Bank BPD Bali Cabang Singaraja.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan teknologi nasabah terhadap minat menggunakan BPD BALI Mobile pada Bank BPD Bali Cabang Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baik terhadap penulis maupun pihak berkepentingan lainnya. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan mengenai *Mobile Banking*, terkhususnya mengenai Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, dan Penggunaan Teknologi terhadap Minat untuk menggunakan BPD BALI Mobile yang terdapat di Bank BPD Bali tepatnya di Cabang Singaraja.

2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan pengetahuan dan lebih memahami tentang Mobile Banking, terkhususnya mengenai Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, dan Penggunaan Teknologi terhadap Minat untuk menggunakan BPD BALI Mobile yang terdapat di Bank BPD Bali tepatnya di Cabang Singaraja.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan dan pihak-pihak yang berkepentingan serta diharapkan nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan bagi perusahaan.

c. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan serta bahan referensi bagi peneliti di masa yang akan datang yang mempunyai keinginan untuk melakukan penelitian dengan topik permasalahan yang serupa sehingga dapat mempermudah peneliti lainnya.

