

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman yang hampir segalanya menggunakan teknologi ini, segala sesuatunya dituntut untuk efektif dan efisien, tidak terkecuali untuk kegiatan transaksi perbankan. Menurut Jogiyanto (2003), teknologi informasi adalah subsistem atau sistem bagian dari sistem informasi. Perkembangan zaman yang didukung dengan perkembangan teknologi, menyebabkan kebutuhan manusia terhadap informasi semakin kompleks, sehingga perusahaan harus memperhatikan kemajuan teknologi informasi dan lebih mengoptimalkan fasilitas teknologi informasi dalam rangka dapat bertahan dan menang dalam persaingan usaha di pasar global. Tjiptono (2004) menyatakan bahwa kualitas jasa yang ada terpusat pada upaya memenuhi kebutuhan pelanggan dan ketepatan untuk menyeimbangkan harapan (yang diharapkan pelanggan). Pengadopsian teknologi informasi pada industri perbankan dikembangkan untuk mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi. Bank di seluruh dunia saling berlomba mengembangkan teknologi informasi. Teknologi informasi perbankan yang sudah digunakan pada saat ini ada *sms banking*, *internet banking*, dan *Mobile Banking* dan lain sebagainya. *Electronic banking* adalah suatu layanan yang diberikan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah atas alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, dengan *electronic banking* dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dengan internet, telepon dan handphone ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)). Namun yang sedang gencar ditingkatkan adalah *Mobile Banking*. Penggunaan *mobile banking* untuk transaksi perbankan bisa dilakukan dimana

saja dengan cepat menggunakan *smartphone* selama ada koneksi internet. Teknologi *mobile banking* ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

Berdasarkan data dari majalah “Edukasi Konsumen” yang di terbitkan Otiritas Jasa Keuangan (OJK) edisi Desember 2018 beberapa Bank di Indonesia sudah memulai perencanaan untuk mengoptimalkan *internet banking*. Bank BRI menyiapkan bank digital yang berfokus pada konsumen mikro dan konsumen dan mengubah kantor cabang fisik hanya untuk kebutuhan *wholesale banking*. Bank CIMB Niaga akan mengurangi kantor cabang sebanyak 50 – 60 unit pertahun dan tengah menunggu persetujuan OJK untuk meluncurkan layanan pembukaan rekening melalui ponsel. Bank BNI akan memiliki Bank digital dalam periode 2018-2023 dan melakukan penetrasi digital untuk kaum milenial dengan kanal pembayaran berbasis QR code.

Dengan hadirnya *internet banking* dan semakin berkembangnya teknologi, turut berdampak terhadap pengembangan *mobile banking* untuk mempermudah akses perbankan para nasabahnya. Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari kinerja produk yang dirasakan terhadap harapannya. *Mobile Banking* dirasa lebih praktis dibanding *internet banking* dikarenakan nasabah dapat mengakses pelayanan bank seperti *transfer*, cek saldo, membayar tagihan listrik, hingga top-up segala macam e-money di *smartphone* yang mereka miliki selama terhubung dengan koneksi internet.

Selain *mobile banking* yang tengah berkembang pesat di Indonesia, *Fintech* atau *financial technology* juga berkembang pesat di Indonesia. Berdasarkan artikel yang dimuat dalam website Bank Indonesia [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) *Financial technology/FinTech* merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja. Beberapa aktivitas bisnis yang tergabung di dalam fintech antara lain adalah proses jual beli saham, pembayaran, peminjaman uang atau *lending*, *transfer* dana, investasi serta perencanaan keuangan ([finansialku.com](http://finansialku.com)). Serta berdasarkan survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tanggal 14 April 2019 dari total populasi sebanyak 264 juta jiwa penduduk Indonesia, ada sebanyak 171,17 juta jiwa atau sekitar 64,8 persen yang sudah terhubung ke internet dan dari tahun ke tahun angka ini terus naik. *Fintech* menawarkan kemudahan dan biaya yang lebih rendah jika dibandingkan dengan Bank konvensional, serta banyaknya promo yang di tawarkan oleh *Start-up* yang memberikan fasilitas layanan *fintech*.

Dengan terus berkembangnya teknologi dan pengguna *platform digital* meningkat drastis dari tahun ke tahun, tentu banyak yang mengambil kesempatan ini untuk meningkatkan eksistensi perusahaan mereka, salah satunya adalah Bank BTPN yang ikut mengembangkan sebuah *platform* berjenis aplikasi *mobile banking* sebagai salah satu bentuk *financial technology* yang bernama Jenius.

Jenius adalah aplikasi perbankan revolusioner yang dilengkapi dengan kartu debit Visa untuk membantu kamu melakukan aktivitas finansial seperti menabung, bertransaksi, atau mengatur keuangan dengan lebih aman, cerdas, dan simpel. Semua dilakukan dari satu tempat, semua dari *smartphone* (BTPN, 2016). Aplikasi Jenius juga memiliki berbagai macam fitur seperti *split bill* dimana kita dapat membagi secara rata untuk membayar kepada sesama pengguna Jenius, lalu ada berbagai macam metode tabungan yang diberikan yaitu *flexi saver*, *maxi saver*, dan *dream saver* untuk mengatur tabungan para nasabah dan masih banyak lagi. Aplikasi Jenius ini menawarkan pelayanan finansial yang sederhana dan juga mudah diakses untuk para nasabahnya karena dapat mengakses segala kegiatan finansial hanya dalam satu genggam dan bisa dilakukan dimana saja secara *online*.

Berbagai informasi sudah didapatkan penulis, namun yang masih menjadi pertanyaan bagi penulis adalah apakah teknologi yang relatif baru dikenal akan dapat diterima dan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta sesuai dengan yang dituju oleh Jenius dan apa yang membuat aplikasi Jenius diminati dan dapat bersaing dengan aplikasi *fintech* lain. Maka dari itu penulis melakukan studi tentang seberapa besar minat masyarakat Indonesia menggunakan *mobile banking* dan juga mengetahui seberapa besar tingkat penerimaan inovasi baru dalam teknologi perbankan yang diadopsi aplikasi Jenius. Untuk melakukan studi ini dibutuhkan teori yang dapat mengukur tingkat adaptasi nasabah terhadap suatu inovasi. Teori yang banyak digunakan untuk mengukur hal tersebut adalah *Theory Acceptance Model (TAM)* yang

pertama kali dimodifikasi oleh Davis et al. (1989), yang kemudian diperbarui modelnya oleh Davis dan Venkatesh (1996).

*TAM* merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui sikap penerimaan pengguna terhadap hadirnya teknologi. Jika melihat pengertian Oktofiyani, dkk (2016) berpendapat bahwa model penerimaan teknologi *TAM* (*Technology Acceptance Model*) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Paviou (sebagaimana dikutip pada jurnal Firdaus, A, 2012, hlm.32) berpendapat bahwa *TAM* digunakan sebagai dasar dari berbagai studi sistem informasi teknologi dengan menggunakan dua variabel utama untuk penerimaan teknologi yaitu: persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived ease of use*), dan persepsi manfaat yang dirasakan (*Perceived usefulness*).

Dalam model *TAM* terdapat faktor-faktor yang menjadi penilaian yaitu *external variabels*, *percieved ease of use*, *percieved usefulness*, dan *behavioral intention* yang saling berkaitan antar variabel nya. Variabel eksternal yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistem dalam aplikasi *mobile banking* Jenius yang berperan sebagai faktor anteseden. Selain dari beberapa faktor di atas, penulis menambahkan faktor lain yaitu faktor keberadaan fitur (*features availability*). Menurut Ainscough dan Luckett dalam Pranidana (2011) fitur merupakan perlengkapan untuk interaktifitas nasabah adalah kriteria penting yang menarik minat para nasabah di dalam penyampaian jasa *internet banking*. Menurut Poon dalam Pranidana (2011) terdapat beberapa konstruk yang menjadi indikator ketersediaan fitur (*feature availability*) pada sistem *internet banking*

yaitu (1) kemudahan akses informasi terhadap produk dan jasa (2) keberagaman layanan transaksi (3) keberagaman fitur, dan (4) inovasi produk. Maka dari itu penulis menambahkan faktor keberadaan fitur dikarenakan pengalaman penulis sendiri minat dalam menggunakan aplikasi Jenius dikarenakan banyaknya fitur dan pelayanan yang diberikan sehingga penulis tertarik menggunakan layanan Jenius dari bank BTPN tersebut.

Hadirnya Jenius di kota Yogyakarta dengan beragam promosi yang sedang gencar dilakukan di beberapa lokasi di kota Yogyakarta ini diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan transaksi perbankan *digital* untuk masyarakat. Dilihat dari perkembangan dan pengimplementasian *Mobile Banking* yang sudah beberapa tahun belakang ini meningkat secara signifikan dan sudah berhasil di beberapa kota besar di Indonesia, berdasarkan latar belakang di atas penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Pengguna Jenius di Daerah Istimewa Yogyakarta)”**

## **1.2 Rumusah Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini dibuat berdasarkan uraian latar belakang diatas dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap *percieved usefulness*, *percieved ease of use*, *features availability*, *behavioral intention to use* pada aplikasi Jenius di Daerah Istimewa Yogyakarta Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh dari *percieved usefulness* terhadap *behavioral intention to use* aplikasi Jenius di Daerah Istimewa Yogyakarta?

3. Bagaimana pengaruh dari *percieved ease of used* terhadap *behavioral intention to use* aplikasi Jenius di Daerah Istimewa Yogyakarta?
4. Bagaimana pengaruh dari *features availability* terhadap *behavioral intention of use* aplikasi Jenius di Daerah Istimewa Yogyakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui persepsi nasabah terhadap *percieved usefulness*, *percieved ease of use*, *features availability*, *behavioral intention of use* aplikasi Jenius di Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Mengetahui pengaruh dari *percieved usefulness* terhadap *behavioral intention of use* aplikasi Jenius di Daerah Istimewa Yogyakarta
3. Mengetahui pengaruh dari *percieved ease of use* terhadap *behavioral intention of use* aplikasi Jenius Daerah Istimewa Yogyakarta
4. Mengetahui pengaruh dari *features availability* terhadap *behavioral intention of use* aplikasi Jenius di Daerah Istimewa Yogyakarta

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan akan perkembangan *Fintech* di Indonesia melalui faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* berdasarkan TAM

2. Bagi akademi dan Praktisi

Menambah bahan referensi dan pembandingan untuk penelitian menggunakan *Theory Acceptance Model* sejenis yang digunakan untuk keperluan studi penelitian

### 3. Bagi penyedia layanan *Mobile Banking*

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar minat menggunakan layanan *mobile banking* semakin tinggi.

## 1.5 Sistematika Penulisan

### BAB I: Pendahuluan

Bab ini berisi arti penting diadakannya penelitian yang memaparkan latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian yang selanjutnya dirumuskan dalam rumusan masalah dan memaparkan tujuan diadakannya penelitian ini dan manfaat yang diperoleh dari penelitian ini.

### BAB II: Kajian Pustaka

Berisikan tentang kajian pustaka yang berkaitan dengan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian

### BAB III: Metode Penelitian

Bab ini memaparkan populasi dan penentuan sampel yang menjadi objek penelitian, serta sumber data dan teknik pengumpulan data yang digunakan. Kemudian dijelaskan juga mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, baik itu variabel independen maupun variabel dependen serta definisinya. Dipaparkan pula hipotesis operasional yang disusun dalam bentuk hipotesis nul dan hipotesis alternatifnya serta diakhiri dengan metode yang digunakan untuk menganalisis data yang telah diperoleh.

### BAB IV: Analisis Data dan Pembahasan



Bab ini membahas mengenai hasil pengolahan data yang telah dilakukan, pengujian hipotesis dan dilanjutkan dengan menguraikan temuan-temuan dalam analisis data juga menguraikan implikasinya dari temuan-temuan tersebut.

#### BAB V: Penutup

Bab ini berisi simpulan yang merupakan ringkasan dari hasil penelitian, kelemahan, dan kelebihan dalam menguraikan hasil penelitian, dan saran terhadap pihak yang berkepentingan.

