

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, dunia telah memasuki revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan adanya hubungan antara manusia, data dan mesin dalam bentuk virtual. Revolusi industri 4.0 membawa dampak dalam segala bidang industri, khususnya industri perbankan yang harus siap bertransformasi memanfaatkan teknologi. Hal ini pun sesuai dengan aturan POJK No.12/POJK.03/2018 yang mendukung industri perbankan untuk berinovasi dalam melakukan pelayanan perbankan secara digital.

Adanya digitalisasi perbankan didorong oleh perubahan pola perilaku masyarakat yang menginginkan sesuatu dengan cepat dan mudah. Selain itu, berkembangnya teknologi finansial dalam berbagai jenis transaksi pembayaran juga menjadi faktor pendorong bagi setiap bank untuk terus berinovasi dan mempertahankan eksistensinya. Dengan adanya digitalisasi perbankan, aktivitas transaksi perbankan tidak lagi harus melalui kantor cabang bank ataupun ATM melainkan melalui *smartphone*. Salah satu inovasi perbankan itu disebut *mobile banking*. Pengertian *mobile banking* menurut OJK adalah layanan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*.

Dengan adanya digitalisasi perbankan, masyarakat harus pandai-pandai dalam mengelola keuangannya. Literasi keuangan pun sangat diperlukan dalam pengelolaan keuangan untuk membuat berbagai keputusan. Beberapa program telah dilakukan untuk meningkatkan literasi keuangan baik di lingkungan masyarakat

umum maupun di dunia pendidikan. Salah satu program yang dilakukan oleh pemerintah dalam SNLKI (Revisit 2017), yaitu cakap keuangan, sikap dan perilaku keuangan yang bijak, dan akses keuangan.

Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2022 yang telah dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatakan bahwa literasi dan inklusi keuangan masyarakat Indonesia mengalami perbaikan. Dimana skor indeks literasi keuangan pada tahun 2022 naik sebesar 49,68% dibanding tahun 2019 yang hanya 38,03%. Sedangkan skor indeks inklusi keuangan tahun 2022 mencapai 85,1% dibanding tahun 2019 yang masih 76,19%. Hasil survei tersebut menandakan bahwa semakin banyak masyarakat Indonesia yang memahami dan mengenal produk jasa keuangan.

Kemampuan literasi keuangan sangat penting tidak terkecuali bagi kalangan Generasi Z. Tidak hanya melek soal finansial, tetapi juga bisa mengelola keuangan dengan baik. Berdasarkan data BPS tahun 2021, seperempat dari penduduk Indonesia merupakan generasi muda dengan usia 15-30 tahun. Berdasarkan jumlah tersebut menjadikan generasi muda sebagai titik tumpu kemajuan bangsa Indonesia. Namun, hasil Survei Nasional terakhir tahun 2019 menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan penduduk berusia 15-17 tahun hanya sebesar 16%. Meskipun hasil survei literasi dan inklusi keuangan masyarakat Indonesia mengalami peningkatan, nyatanya literasi keuangan di kalangan anak muda saat ini masih terbilang rendah.

Pengelolaan keuangan menjadi salah satu tantangan bagi Generasi Z, terlebih lagi saat masa pandemik covid melanda. Adanya perubahan gaya hidup

Generasi Z menyebabkan tingkat literasi keuangan semakin krusial. Generasi Z yang sudah terbiasa menggunakan keuangan digital mulai sulit mengontrol kebiasaan-kebiasannya. Promosi *e-commerce* yang menawarkan berbagai promo membuat Generasi Z berperilaku hedonis, ditambah dengan adanya layanan perbankan yang memudahkan transaksi melalui *mobile banking*.

Dengan adanya *mobile banking* memudahkan Generasi Z untuk mengakses layanan perbankan sembari bekerja di rumah. Misalnya, melakukan pembayaran tagihan bulanan yang mencakup tagihan listrik, asuransi, internet dan masih banyak lagi. Selain untuk membayar tagihan, *mobile banking* dapat berfungsi sebagai alat berbelanja, seperti membeli *voucher* listrik, isi ulang pulsa, sampai pembayaran belanja *online*. Saat ini *mobile banking* telah mengembangkan fitur dan program terbarunya salah satunya menambah menu pembayaran melalui *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) saat berbelanja di *offline merchant*.

Perkembangan teknologi informasi dalam dunia perbankan menjadi suatu kebutuhan yang terpenting saat ini bahkan menjadi tuntutan yang mendesak bagi setiap orang dalam menyelesaikan semua permasalahan dengan cepat serta meringankan pekerjaan. Namun dibalik kecepatan dan kemudahan layanan yang diberikan, penggunaan *mobile banking* kerap menghantui rasa cemas nasabah ketika jumlah simpanannya mulai habis. Hal ini bisa terjadi karena nasabah yang terbiasa bersifat hedonis dan berpikir cepat dalam melakukan transaksi pembayaran belanja *online*.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana peran nasabah perbankan dalam mengadopsi layanan *mobile banking*. Perilaku penggunaan

mobile banking di kalangan Generasi Z dapat dijadikan tolak ukur untuk mengetahui mengapa literasi keuangan di Indonesia masih tergolong rendah. Peneliti menjadikan Mahasiswa UHW Perbanas Surabaya sebagai responden penelitian. Pemilihan mahasiswa sebagai responden penelitian dikarenakan mahasiswa dianggap mudah dalam menerima, mengadopsi, serta mudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Hal tersebut menjadikan mahasiswa sebagai segmen pasar yang potensial sebagai pengguna *mobile banking*. Dengan perubahan gaya hidup dan sikap mahasiswa serta rendahnya literasi digital maka perlu adanya kemampuan untuk memahami bagaimana respon pengguna dan model perilaku seperti apa yang dapat digunakan sebagai indikator agar mau menerima dan menggunakan inovasi perbankan yang baru yakni *mobile banking*.

Berbagai macam model penelitian telah dilakukan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan penggunaan suatu sistem teknologi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Venkatesh et al., 2003), pengujian menggunakan model UTAUT. Model UTAUT dipengaruhi oleh empat konstruk, yaitu Ekspektasi Usaha, Ekspektasi Kinerja, Pengaruh Sosial dan Kondisi yang Memfasilitasi. Hasil analisis model UTAUT yang telah dikembangkan oleh (Venkatesh et al., 2003) mempunyai beberapa keterbatasan karena belum ada penambahan variabel Motivasi Hedonis, Kebiasaan dan Nilai Harga. Kemudian (Venkatesh et al., 2012) mengembangkan kembali beberapa konstruk yang perlu ditambahkan dalam model UTAUT 2. Dalam model ini ditambahkan variabel Motivasi Hedonis, Kebiasaan dan Nilai Harga. Namun model ini masih terdapat keterbatasan dimana belum ada penambahan variabel *personal innovativeness*.

(Farooq et al., 2017) melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama pada UTAUT 2, namun perbedaannya Farooq meneliti adopsi penerimaan aplikasi LCS (*Lecture Capture System*) yang kemudian menjadi dasar teori pengembangan UTAUT 3. UTAUT 3 adalah model adopsi teknologi yang dikembangkan dan telah disempurnakan dari teori beberapa penelitian terdahulu, yaitu UTAUT (Venkatesh et al., 2003) dan UTAUT 2 (Venkatesh et al., 2012).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Utami, 2022) mengatakan bahwa harapan usaha dan kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh yang signifikan, tetapi harapan kinerja dan pengaruh sosial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Widya & Imam, 2022), (Evelyna, 2021), (Jadil et al., 2021), (Savić & Pešterac, 2019) dan (Varma, 2018) mengatakan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nopiani, 2021) dan (Bharata & Widyaningrum, 2020) mengatakan bahwa motivasi hedonis, nilai harga dan kebiasaan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Sementara dalam penelitian yang dilakukan oleh (Maharani, 2021) mengatakan bahwa motivasi hedonis, nilai harga dan kebiasaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Sehingga dari fenomena dan adanya perbedaan hasil antar penelitian, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENERAPAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 3 TERHADAP PERILAKU PENGGUNAAN MOBILE BANKING”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*?
2. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*?
4. Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*?
5. Apakah motivasi hedonis berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*?
6. Apakah nilai harga berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*?
7. Apakah kebiasaan berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*?
8. Apakah inovasi personal berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*.
2. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi usaha terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*
3. Untuk mengetahui pengaruh sosial terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*
4. Untuk mengetahui pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*
5. Untuk mengetahui pengaruh motivasi hedonis terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*
6. Untuk mengetahui pengaruh nilai harga terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*
7. Untuk mengetahui pengaruh kebiasaan terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*
8. Untuk mengetahui pengaruh inovasi personal terhadap perilaku penggunaan *mobile banking*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan pengetahuan mengenai model adopsi teknologi terhadap perkembangan teknologi khususnya di industri perbankan.
2. Bagi akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi peneliti lainnya yang ingin mencari referensi model adopsi penerimaan teknologi.
3. Bagi masyarakat, agar bisa memilih dan menggunakan fasilitas *mobile banking* yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, serta mulai mencermati pengelolaan literasi keuangan dengan menggunakan bank sebagai sarana kebutuhan finansial.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penelitian ini, terdapat tiga bab yang akan terbagi ke dalam beberapa sub-bab. Secara umum, sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang fenomena yang ditemukan sehingga menjadi latar belakang penelitian dengan menggunakan pendapat teoritikal, serta menjelaskan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi berdasarkan latar belakang fenomena tersebut.

BAB II TINAJAUPAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan mengenai teori yang digunakan serta hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang dijadikan landasan dalam penelitian ini serta kerangka pemikiran yang dijadikan sebagai konsep pola pemikiran yang menggambarkan masalah yang akan diteliti dan disertai hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, Batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrument penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, instrumen penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum dari subyek penelitian serta analisis data yang meliputi analisis deskriptif dan analisis statistik yang juga berisi pembahasan atas hasil penelitian yang telah dianalisis.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan penelitian yang berisi jawaban atas rumusan masalah dan pembuktian hipotesis, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.