

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi berkembang dengan sangat cepat dan semakin mudah diakses oleh semua masyarakat. Berbagai media penyebarannya, baik melalui media cetak (koran dan majalah) maupun media elektronik (televisi dan internet). Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah pengguna internet (netter) telah meningkat secara dramatis di seluruh dunia. Perkembangan teknologi informasi dinilai lebih efisien dan efektif terutama dalam hal penghematan waktu, sehingga mendorong munculnya peluang bisnis. Teknologi informasi juga digunakan untuk mendukung proses bisnis, termasuk perbankan. Kehadiran teknologi informasi memungkinkan kami untuk menyediakan layanan transaksi sederhana, mengakses informasi, dan menghubungkan bank dan nasabah melalui Internet.

Hampir mayoritas orang didunia sekarang menggunakan internet sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari mereka. Digunakan untuk mencari informasi, pekerjaan, berbelanja dan media sosial hingga untuk menyapa teman, kerabat dan keluarga. Menurut data dari internetworldstats, pengguna internet yang ada di Indonesia mencapai 212,35 juta pada Maret 2021. Alhasil, Indonesia menjadi negara terbanyak ketiga dengan pengguna Internet terbanyak di Asia, disusul China dengan 989,8 juta pengguna Internet. Tempat kedua adalah India dengan 755.82 juta pengguna Internet (internetworldstats.com). Dengan berkembangnya internet, perbankan juga menawarkan gaya hidup modern dengan kemudahan akses layanan

perbankan melalui perbankan elektronik (SMS banking, phone banking, mobile banking, internet banking). Saat ini nasabah dapat melakukan berbagai transaksi kapan saja, di mana saja, di rumah, di kantor, di tempat umum lainnya. Transaksi dengan menggunakan mobile banking kini menjadi tren dan gaya hidup di seluruh dunia. Masyarakat mulai beralih ke perangkat seluler untuk memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan perbankan. Hal ini menjadikan tren mulai dari negara maju hingga negara berkembang.

Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatatkan transaksi dengan menggunakan internet banking mencapai Rp20,09 triliun per Agustus 2021. Begitu juga dengan penggunaan SMS dan mobile banking mencapai Rp4,68 triliun pada periode yang sama. Tingginya transaksi digital ini berasal dari aktivitas dan jumlah penggunaannya yang juga semakin meningkat setiap tahunnya. Tercatat, jumlah akun nasabah yang terdaftar di lembaga perbankan elektronik (LPE) dan lembaga perbankan digital (LPD) naik dari 264 juta akun pada 2018 menjadi 337 juta akun pada 2020. Dibandingkan layanan e-banking lainnya, perkembangan dari mobile banking (M-banking) terbilang paling cepat. Perkembangan ini lantaran kehadiran layanan dari mobile banking mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas dalam setiap kegiatannya. Dengan satu sentuhan, dapat menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggaman.

Layanan mobile banking memberikan keleluasaan dan kepraktisan untuk pengecekan saldo, pembayaran tagihan, pengiriman uang dan transaksi keuangan lainnya yang berhubungan dengan layanan keuangan hanya dengan menekan

tombol, sehingga perkembangan mobile banking di Indonesia sangat pesat. Orang dapat terhubung ke bank tanpa pergi ke bank menggunakan ATM, telepon dan bahkan Internet. Nasabah bank dapat menggunakan mobile banking setiap saat untuk melakukan berbagai transaksi baik finansial maupun non-finansial. Transaksi keuangan yang meliputi transfer dana antar rekening atau bank, pembayaran tagihan bulanan seperti Zakat, listrik, telepon/HP, pembelian pulsa, dan pembayaran untuk kartu kredit. Transaksi non finansial juga seperti informasi saldo, mutasi rekening, dan mengganti pin.

Bank Jatim merupakan bank terbesar di Jawa Timur dan salah satu operator perbankan di Indonesia, saat ini gencar melakukan berbagai inovasi layanan berbasis teknologi digital. Hal ini menjadi kebutuhan karena perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat dan pesat. Teknologi tidak hanya menawarkan solusi yang berbeda, tetapi juga lebih mudah dinikmati oleh semua orang dari segi aksesibilitas. Pengguna smartphone dan peluang untuk mengakses internet semakin hari semakin meningkat di Indonesia, terlebih di masa pandemi Covid19 dan new normal, layanan perbankan digital yang menjadi andalan transaksi nasabah, perkembangan digital juga menjadi isu penting untuk mendukung akses nasabah dalam bertransaksi di perbankan.

Dalam hal ini, Bank Jatim memandang ketersediaan dan aksesibilitas sebagai kunci untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan masyarakat pada umumnya. Di masa pandemi Covid19, transaksi digital perbankan meningkat signifikan seperti saat ini. Masyarakat akan lebih memilih untuk melakukan transaksi perbankan di perangkat mereka sendiri tanpa harus pergi ke bank, dan

dapat dilakukan secara online kapan saja, di mana saja secara real time. Masyarakat membeli berbagai kebutuhan pokok dan pelengkap secara online di berbagai marketplace seperti Shoope, Tokopedia, Bukalapak yang kemudian melakukan pembayaran melalui kanal elektronik Bank Jatim (EChannel). Layanan EChannel/Digital Banking yang saat ini dimiliki oleh Bank Jatim meliputi SMS Banking, Mobile Banking dan Online Banking.

EChannel Bank Jatim digunakan masyarakat untuk melakukan pembayaran melalui virtual account dan QRIS (QR Code Indonesia Standard) di pasar, sehingga jumlah transaksi Bank Jatim dan nominal transaksi dengan electronic channel di masa pandemi Covid19 meningkat cukup drastis. Perkembangan dalam penggunaan Layanan digital Bank Jatim meningkat cukup pesat. Bank Jatim berkomitmen untuk memberikan kepada nasabah dan masyarakat ketersediaan, inovasi dan kemudahan penggunaan layanan perbankan. Di tahun 2021, Bank Jatim meluncurkan JConnect Mobile, brand perbankan digital yang mencerminkan transformasi digital dari Bank Jatim, dapat menghubungkan segala kebutuhan dan kemudahan layanan perbankan.

JConnect Mobile dapat digunakan kapan saja, terutama bagi nasabah yang tidak dapat menggunakan layanan perbankan. Dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas perbankan bagi nasabah yang masih banyak menggunakan transaksi tunai bank tradisional atau ATM. JConnect Mobile menawarkan banyak fitur untuk membantu nasabah, namun nasabah menggunakan JConnect Mobile terlihat dari jumlah pengguna sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Pengguna Mobile Banking

Total Nasabah Bank Jatim	7.408.008	
Pengguna SMS Banking	607.773	8%
Pengguna Internet Banking	73.331	1%
Pengguna JConnect	468.163	6%
Belum menggunakan Layanan E-Chanel	6.258.741	84%
Nasabah Cabang Kangean	29.853	9%
Pengguna JConnect Cabang Kangean	2.728	

Sumber : Laporan Digital Banking Div.TI 2022

Dari data tersebut diatas terlihat bahwa masih kurangnya minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Peneliti melakukan riset kecil di lapangan dan menemukan bahwa kurangnya minat tersebut didasari pada kekhawatiran akan keamanan juga belum bisa menggunakan fitur yang ada didalamnya. Fitur adalah bagian penting dari penggunaan teknologi ini, persyaratan nasabah harus dipertimbangkan saat menggunakan aplikasi ini, dan banyak faktor yang berperan dalam mengadopsi teknologi tersebut.

Menyiapkan aplikasi mobile banking tidaklah mudah. Banyak sekali hal yang perlu dipertimbangkan antara lain ekspektasi dari kinerjanya oleh penggunanya, mobile banking yang akan digunakan apakah cocok untuk semua nasabah dalam menjalankan usahanya, dampak terhadap penggunaannya, pengalaman dalam menggunakannya (Venkatesh, 2012). Selain teknologi baru yang diperkenalkan, perlu dilakukan evaluasi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan kebutuhan penggunaan pengguna (karakteristik tugas) dan teknologi yang memenuhi kebutuhan pengguna (karakteristik teknis) (Goodhue & Thomson, 1995). Dalam penerimaan terhadap teknologi yang dikenalkan oleh

Venkatesh menggunakan UTAUT yang terdiri dari *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja), *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha), *Social Influence* (Pengaruh Sosial) dan *Facilitating Condition* (Kondisi yang memfasilitasi). Sama halnya dengan kepercayaan pada teknologi, kepercayaan adalah salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan saat teknologi baru diadopsi. *Perceived Trust* atau persepsi kepercayaan sangatlah penting dalam pengembangan sebuah usaha agar dapat diterima dan diadopsi langsung oleh para pengguna mobile banking itu sendiri.

Kekhawatiran lainnya adalah *Perceived Security* atau persepsi tentang keamanan mobile banking berhubungan dengan privasi. Dalam penelitian Hanif dan Lallie (2021) mendefinisikannya sebagai “keyakinan bahwa privasi pengguna tidak terlindungi saat menggunakan aplikasi mobile banking”. Selain itu, studi Flavián dan Guinalú (2006) menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap keamanan dapat mempengaruhi kepercayaan. Ketika rasa percaya dan aman dalam menggunakan teknologi baru sudah ada tinggal bagaimana *Perceived Risk* atau persepsi terhadap resiko bisa diminimalkan. Hanif dan Lallie (2021) juga mendefinisikan persepsi risiko sebagai “ketakutan atau ketakutan akan penipuan, akses tidak sah, pelanggaran kerahasiaan, peretasan, dan ancaman dunia maya lainnya yang mungkin timbul dari penggunaan mobile banking”. Dengan kata lain, bahwa risiko digambarkan sebagai ekspektasi pengguna akan kerugian saat melakukan transaksi keuangan menggunakan mobile banking (Cocosila & Trabelsi, 2016). Jadi, ketika konsumen melihat lebih banyak resiko dalam menggunakan aplikasi mobile banking, mereka cenderung tidak menggunakannya.

Dengan memberikan gambaran awal dalam penelitian ini, maka peneliti tertarik untuk melihat minat dan perilaku dari nasabah dalam menggunakan aplikasi JConnect Mobile Bank Jatim dengan menggunakan Model adaptasi teknologi UTAUT serta melihat sejauh mana peran dari Persepsi Keamanan, Persepsi Resiko dan Persepsi Kepercayaan dalam mempengaruhi minat menggunakan aplikasi tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah yang didapatkan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Apakah Ekspektasi Kinerja berpengaruh Positif terhadap Intensi dan Minat Menggunakan JConnect Mobile?
2. Apakah Ekspektasi Usaha berpengaruh Positif terhadap Intensi dan Minat Menggunakan JConnect Mobile?
3. Apakah Pengaruh Sosial berpengaruh Positif terhadap Intensi dan Minat Menggunakan JConnect Mobile?
4. Apakah Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh Positif terhadap Intensi dan Minat Menggunakan JConnect Mobile?
5. Apakah Persepsi Keamanan berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kepercayaan JConnect Mobile?
6. Apakah Persepsi Kepercayaan berpengaruh Positif terhadap Perilaku Menggunakan JConnect Mobile?
7. Apakah Persepsi Resiko berpengaruh Negatif terhadap Perilaku Menggunakan JConnect Mobile?

8. Apakah Intensi dan Minat Menggunakan berpengaruh Positif terhadap Perilaku Menggunakan JConnect Mobile?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan analisis pada latar belakang dan perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut

1. Untuk menguji dan menganalisis Ekspektasi Kinerja berpengaruh Positif terhadap Intensi dan Minat Menggunakan JConnect Mobile.
2. Untuk menguji dan menganalisis Ekspektasi Usaha berpengaruh Positif terhadap Intensi dan Minat Menggunakan JConnect Mobile
3. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Sosial berpengaruh Positif terhadap Intensi dan Minat Menggunakan JConnect Mobile.
4. Untuk menguji dan menganalisis Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh Positif terhadap Intensi dan Minat Menggunakan JConnect Mobile.
5. Untuk menguji dan menganalisis Persepsi Keamanan berpengaruh Positif terhadap Persepsi Kepercayaan JConnect Mobile.
6. Untuk menguji dan menganalisis Persepsi Kepercayaan berpengaruh Positif terhadap Perilaku Menggunakan JConnect Mobile.
7. Untuk menguji dan menganalisis Persepsi Resiko berpengaruh Negatif terhadap Perilaku Menggunakan JConnect Mobile.
8. Untuk menguji dan menganalisis Intensi dan Minat Menggunakan berpengaruh Positif terhadap Perilaku Menggunakan JConnect Mobile.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap bahwa penelitian yang dilakukan mampu mendatangkan manfaat bagi diri sendiri, Universitas Hayam Wuruk Perbanas, serta Bank Jatim. Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji topik tentang Perilaku menggunakan Mobile Banking.
 - b. Meningkatkan kemampuan untuk mengaplikasikan teori yang didapatkan selama masa studi.
2. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas
 - a. Dapat menambah perbendaharaan literatur di perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas.
 - b. Sebagai sumber inspirasi bagi yang perlu melakukan penelitian lanjut terkait masalah minat dan perilaku penggunaan teknologi terutama Mobile Banking.
 - c. Menambah ilmu pengetahuan bagi para pembacanya.
3. Bagi Bank Jatim dan Perbankan di Indonesia
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran terhadap minat dari nasabah dalam menggunakan JConnect Mobile terutama menaikkan jumlah penggunanya.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Bank Jatim dalam mengevaluasi aplikasi JConnect Mobile sehingga dapat meningkatkan keinginan terhadap penggunaan aplikasi tersebut.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari beberapa bab, berguna untuk memberikan gambaran umum mengenai penulisan penelitian yang dilakukan secara sistematis. Adapun pembagian bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan seluruh aspek yang menyebabkan peneliti melakukan penelitian ini, seperti menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan bahwa tinjauan pustaka dari para peneliti yang terdahulu oleh peneliti akan diuraikan kembali terkait dengan variabel yang ada, landasan teori yang dapat mendukung penelitian ini, kerangka pemikiran, dan hipotesis yang akan diajukan untuk penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel yang digunakan, definisi operasional dan definisi pengukuran variabel, penjelasan tentang populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, penjelasan tentang data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil uji validitas dan reliabilitas, deskripsi subjek penelitian, deskripsi variabel penelitian, hasil penelitian, pembahasan serta implikasi hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan juga saran untuk pengembangan penelitian.

