

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat cepat, sejalan dengan pemanfaatannya di berbagai bidang kehidupan antara lain, kesehatan, perbankan, pendidikan dan lain sebagainya. Melalui perkembangannya teknologi telah menjangkau ke berbagai daerah. Contohnya di Indonesia yang merupakan negara kepulauan, pemanfaatan teknologi menjadi sangat dibutuhkan agar informasi dan pengetahuan mampu diserap hingga ke daerah-daerah pelosok. Penerimaan dan penggunaan teknologi menjadi topik yang sering diteliti dan diinvestigasi di bidang Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi.

Berdasarkan hasil kajian Jenius Financial Study : Indonesia Digital Savvy Behaviour yang bekerja sama dengan Nielsen, jumlah nasabah penabung bertumbuh dari 23% pada 2014 menjadi 36% pada 2018. Dari pertumbuhan jumlah nasabah penabung tersebut, pengguna internet dan *mobile banking* juga bertumbuh dari 28% pada 2014 menjadi 30% pada 2018.

Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi memberikan dampak secara global terhadap perbankan. Salah satu dampaknya adalah pengenalan *Mobile banking*. Melalui *Mobile banking* pihak perbankan berusaha memberikan layanan yang cepat, mudah, nyaman, dimana saja dan kapan saja bagi nasabah untuk

melakukan transaksi keuangan dengan aman. Dengan *mobile banking* bank dapat meningkatkan kualitas layanan mereka sekaligus mengurangi biaya jasa (Yasinta 2016)

Berdasarkan *rating* dan ulasan singkat pada *google playstore* ditemukan banyak pengguna BRImo yang mengalami masalah seperti kesulitan menggunakan BRImo, dan terkadang pengguna sering terblokir sendiri pada aplikasi BRImo. Oleh karena itu BRImo dituntut untuk memberikan nilai tambah pada aplikasi yang digunakannya dan memahami bagaimana perilaku dan persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka kembangkan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi perbankan online yang disediakan, akan menjadi rekomendasi bagi BRImo untuk meningkatkan efektivitas dan layanan, sehingga menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

Ada banyak model yang dikembangkan oleh para peneliti untuk mengukur penerimaan sistem informasi oleh pengguna yakni model *Unifed Theory of Acceptance and Use of The Technology* (UTAUT), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan masih banyak yang lain. Pada penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) karena TAM adalah model yang valid untuk menguji diterimanya suatu sistem / sistem informasi.

TAM dikembangkan oleh (Davis et al., 1989) berdasarkan model TRA. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) yaitu sebagai suatu tingkat dimana seseorang percaya bahwa pengguna system secara khusus akan meningkatkan

kinerjanya dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai persepsi manusia bahwa sebuah system informasi yang dia lihat mudah digunakan, keduanya mempunyai pengaruh pada niat perilaku (*behavioral intention*) serta Pemakaian aktual (*Actual Use*) yaitu persepsi seseorang akan merasa senang untuk menggunakan system tersebut dan yakin bahwa system tersebut tidak sulit untuk digunakan. Penelitian ini memodifikasi *Technology Acceptance Model* (TAM), dengan menggunakan penerimaan pemakai teknologi ditentukan oleh dua variabel kunci yang diusulkan oleh (Davis et al., 1989) yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) serta pemakaian actual (*actual use*) dan menambahkan variabel tambahan yaitu persepsi kenyamanan (*perceived enjoyment*) yaitu persepsi manusia dimana kegiatan menggunakan sebuah system informasi dipersepsikan akan menyenangkan, terlepas dari kinerja yang dihasilkan dari pengguna system informasi. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Brimo Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu, “Apakah *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Actual Use* dan *Perceived enjoyment* berpengaruh terhadap minat menggunakan Aplikasi BRImo?”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada aplikasi BRImo
2. Penelitian ini melakukan analisis dengan menggunakan TAM yang telah di modifikasi *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Actual Use dan Perceived enjoyment.*
3. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dalam bentuk formulir google form
4. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Linkert*
5. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS
6. Responden diambil dari Pengguna yang menggunakan aplikasi BRImo di kota jambi
7. Pengujian dilakukan menggunakn uji Regresi Linier Berganda

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Actual Use dan Perceived enjoyment* terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo di kota jambi

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman mengenai penerimaan teknologi, khususnya yang di analisis dalam penelitian ini adalah pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Actual Use* dan *Perceived enjoyment* terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo
2. Bagi pihak BRImo, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak BRImo sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan layanan aplikasi BRImo.
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi bagi pembaca untuk melakukan penelitian lebih lanjut atau mendalam.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan untuk menunjang penelitian ini yaitu teori tentang analisis, internet, aplikasi mobile, aplikasi BRImo, teori-teori adopsi teknologi, SPSS, regresi linear berganda, skala *Linkert*, dan penelitian sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data, analisis data, dan alat bantu dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai persepsi pengguna terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis persepsi pengguna terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan uraian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, serta saran-saran yang diperlukan.