

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi semakin canggih dan banyak diminati oleh masyarakat luas. Berbagai kemudahan telah ditawarkan oleh beberapa pengembang *software*. Pemanfaatan teknologi informasi ini menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung perkembangan bisnis di berbagai sektor, salah satunya adalah sektor perbankan. Besarnya populasi serta tingkat penyesuaian terhadap teknologi yang tinggi di dunia menjadi kekuatan yang menyebabkan pentingnya layanan teknologi perbankan. Kondisi tersebut juga terjadi di Indonesia tak terkecuali di Provinsi Jambi (Diskominfo Jambi, 2017). Saat ini layanan perbankan sudah merupakan kebutuhan masyarakat. Untuk memudahkan transaksi perbankan, seluruh bank di Indonesia sudah menggunakan fasilitas *e-banking* (Gangsar Prawiramulia, 2014). *E-banking* adalah aktifitas perbankan *online* yang memudahkan nasabah untuk menghemat waktu dalam bertransaksi sepanjang nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet. Keuntungan *e-banking* bagi bank adalah dapat menjadi solusi murah untuk pengembangan infrastruktur dibandingkan dengan membuka *outlet* ATM (Kusumaningtyas dan Rahajeng, 2017).

Bank Indonesia membagi layanan *e-banking* menjadi 4 kategori, yaitu *internet banking*, *mobile banking*, *phone banking* dan *SMS banking*. Salah satu kegiatan *e-banking* yang terdapat dalam bank adalah fasilitas *mobile banking*

(Iwan Tirtana dan Shinta Permata Sari, 2014). *Mobile Banking* merupakan salah satu pengembangan teknologi *mobile* yang mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. *Mobile banking* dapat digunakan sebagai *performing balance checks*, transaksi keuangan serta pembayaran dengan menggunakan alat bergerak seperti *mobile phone*. Meskipun manfaat yang tersedia pada layanan *mobile banking* sudah banyak, namun masih sedikit nasabah yang menggunakan *mobile banking*, hal tersebut dipengaruhi oleh tingkat kenyamanan layanan konvensional yang sudah ada saat ini yaitu nasabah datang ke bank untuk melakukan transaksi (Yudhi W. Arthana dan Novi, 2015).

*Mobile banking* sebagai salah satu bentuk aplikasi sistem juga dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas kinerja penggunanya. Dalam menggunakan *mobile banking*, penerimaan aplikasi dapat ditunjukkan melalui perilaku pengguna (*use behavior*) dalam menggunakan teknologi informasi tersebut. Suatu perasaan yang positif akan menunjukkan seberapa besar sebuah teknologi informasi dapat diterima oleh pengguna sistem. Individu yang bertindak sebagai konsumen memiliki hak untuk menerima ataupun menolak, hal tersebut merupakan satu wujud dari perilaku konsumen (Yudhi W. Arthana dan Novi, 2015).

Dari beberapa keuntungan yang ditawarkan, diharapkan layanan *mobile banking* akan lebih banyak digunakan dan dimanfaatkan oleh nasabah bank. Namun tidak adanya fasilitas tarik dan setor tunai dalam *mobile banking* menjadi salah satu alasan yang membuat nasabah tidak menggunakannya, kecuali untuk nasabah yang gemar berbelanja *online*, bagi mereka menggunakan *mobile banking*

sangat penting karena mereka dapat melakukan transaksi (transfer pembayaran) dimana dan kapan saja tanpa harus datang ke Bank atau ATM. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa nasabah yang menggunakan *mobile banking*, nasabah mengeluhkan bahwa untuk daerah terpencil mengakses *mobile banking* tidaklah mudah, dikarenakan koneksi internet yang rendah. Pengoperasian sistem yang terkesan rumit juga menjadi keluhan mereka, karena tidak semua nasabah memiliki kemampuan dalam menggunakan *mobile phone*. Pimpinan Bank Jambi Sengeti, Happy Mawardi mengatakan bahwa masyarakat daerah masih cenderung senang menggunakan uang tunai dari pada penggunaan kartu ATM ataupun *mobile banking* (Tribun Jambi, 2018).

Permasalahan tentang perilaku nasabah dalam menggunakan sebuah sistem, dan menjelaskan sebuah sistem informasi (aplikasi) yang dalam penelitian ini yaitu *mobile banking*, dapat diterima oleh pengguna akan dijelaskan dengan menggunakan kerangka TAM (*Technology Acceptance Model*). TAM dikembangkan oleh Davis F.D (1989), teori ini dikembangkan untuk menjelaskan perilaku penggunaan teknologi, dan menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi dan perilaku penggunanya. Persepsi penggunaan teknologi informasi akan mempengaruhi sikap seseorang dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. TAM merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian teknologi informasi, perilaku akuntansi, dan psikologi (Gunawan, 2014). Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan TAM versi 3 yang dikembangkan oleh Venkatesh dan Bala yang menambahkan variabel yang termasuk golongan *anchor* dan *adjustment* ke dalam model TAM 3.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “**ANALISIS MINAT NASABAH TERHADAP APLIKASI *MOBILE BANKING* DALAM BERTRANSAKSI DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*”**”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu, apakah kerangka model TAM 3 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka peneliti melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hanya membahas layanan pada *mobile banking*.
2. Responden hanya diambil dari nasabah yang menggunakan *mobile banking* di Provinsi Jambi.
3. Model penelitian menggunakan TAM 3 dengan variabel bebas (*job relevance, output quality, computer self efficacy, perceived enjoyment*) dan variabel terikat (*perceived usefulness, perceived ease of use, behavioral intention tu use, dan use behavior*).

4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.
5. Skala yang digunakan dalam penelitian adalah skala *likert*.
6. Analisis data di olah dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) melalui *software Smart-PLS* versi 3.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis penerimaan, minat dan perilaku nasabah terhadap aplikasi *mobile banking* dengan kerangka TAM 3.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh konstruk utama dalam TAM yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keintelektualan sehingga penelitian ini bisa digunakan sebagai wahana untuk mengkaji secara ilmiah tentang analisis minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.
2. Dapat dijadikan masukan dan bahan koreksi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah sehingga dapat dijadikan upaya meningkatkan performanya.
3. Dapat digunakan sebagai bahan pengetahuan serta sebagai perbandingan dan sumber acuan untuk bidang kajian yang sama.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang sesuai dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini landasan teori membahas tentang teori-teori yang mendukung dalam penyusunan laporan.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian mengenai bagaimana penelitian ini dilakukan, mencakup metode penelitian, parameter penelitian, teknik-teknik pengumpulan data, teknik pemilihan responden, teknik analisis data, dan alat yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini menggambarkan dan menjelaskan konseptual model, hipotesis dan indikator penelitian yang digunakan.

### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang analisis data dan hasil penelitian yang telah dilakukan yang akan disajikan dalam bentuk penyajian data yang sesuai dengan hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan.