

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada pemakai [1]. Dalam sistem informasi dibutuhkan klasifikasi alur informasi, hal ini disebabkan keanekaragaman kebutuhan akan suatu sistem informasi oleh pengguna informasi. Keanekaragaman kebutuhan atas suatu sistem itulah yang membuat suatu organisasi atau perusahaan melakukan perubahan terhadap sistem mereka. Namun sebelum melakukan perubahan tersebut perlu dilakukan analisis terhadap sistemnya. Masalah yang timbul bisa didapatkan dari beberapa sistem yang ada di organisasi atau perusahaan tersebut. Salah satunya yaitu sistem pelayanan. Pelayanan merupakan suatu usaha/kegiatan untuk melayani kebutuhan orang lain [2]. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perusahaan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Salah satu organisasi atau perusahaan yang memiliki sistem pelayanan di dalam operasionalnya yaitu Bank.

Berdasarkan pengertian perbankan menurut UU RI Nomor 10 tahun 1998 dapat dijelaskan bahwa bank merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan, sehingga aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan uang. Salah satu bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank adalah layanan *online banking*.

Online banking adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah baik dari rumah, tempat usaha atau di lokasi-lokasi lain yang bukan di lokasi bank yang riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, telepon seluler dan telepon rumah [3]. Bentuk layanan perbankan berbasis *online* adalah *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *electronic banking* atau yang lebih dikenal dengan *e-banking* juga merupakan salah satu jasa online banking yang menyesuaikan perkembangan teknologi dengan gaya hidup nasabah masa kini yang lebih mengutamakan kemudahan dan ketepatan waktu. Bank Indonesia membagi layanan *e-banking* menjadi 4 kategori, yaitu *internet banking*, *mobile banking*, *phone banking* dan *SMS banking*.

Layanan *mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan, serta keefektifan dan keefisienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. *Mobile banking* tidak akan berjalan apabila tidak didukung oleh suatu alat sebagai media untuk melakukan *Mobile banking*. Media komunikasi yang digunakan adalah ponsel atau telepon seluler. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *Mobile banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah. Salah satunya adalah Bank Jambi.

Bank Jambi memiliki layanan *mobile banking* berbasis aplikasi smartphone untuk membantu kemudahan anda dalam bertransaksi yang di beri nama Bank Jambi Mobile. Aplikasi ini dirilis pada tanggal 7 desember 2017 dan

memiliki fitur berupa transfer antar rekening, pembelian pulsa dan token listrik, pembayaran tagihan, cek saldo dan lainnya yang realtime online 24 jam.

Pada tanggal 28 oktober 2020, penulis melakukan wawancara kepada lima orang pengguna aplikasi bank Jambi Mobile secara langsung dan melalui via chatting dan juga melihat banyaknya ulasan yang diberikan oleh pengguna yang telah mendownload aplikasi bank Jambi Mobile, penulis masih menemukan kendala pada aplikasi bank jambi mobile, salah satu kendala yang dirasakan oleh pengguna aplikasi bank Jambi Mobile yaitu pada saat melakukan pembaharuan sistem di handphone, aplikasi bank Jambi mobile tidak dapat diakses dan meminta kode aktivasi yang mengharuskan pengguna untuk datang ke bank Jambi, dimana proses ini sangat mempengaruhi nilai kegunaan aplikasi.

Sehingga Bank Jambi dituntut untuk memberikan nilai tambah pada aplikasi Bank Jambi Mobile dan memahami persepsi dan perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi bank Jambi Mobile. Dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Bank Jambi Mobile, dan akan menjadi rekomendasi perbaikan bagi Bank Jambi Mobile untuk meningkatkan efektivitas dan layanan sehingga dapat bersaing dengan bank lain.

Beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer, diantaranya yang tercatat dalam berbagai literatur dan referensi hasil riset dibidang teknologi informasi adalah seperti *Theory of Reasoned Action* (TRA) ,

Theory of Planned Behavior (TPB), dan *Technology Acceptance Model (TAM)* [4].

Metode TAM pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM adalah teori sistem informasi yang membuat model tentang proses pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi. TAM merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku user terhadap sistem teknologi informasi baru. TAM merupakan model yang dianggap paling tepat dalam menjelaskan bagaimana user menerima sebuah sistem [5].

Penelitian ini memodifikasi *Technology Acceptance Model (TAM)* , dengan menggunakan penerimaan pemakai teknologi ditentukan oleh dua variable kunci yang diusulkan oleh Davis et al. [6] yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) serta pemakai aktual (*actual use*) dan menambahkan variable tambahan yaitu persepsi kenyamanan (*perceived enjoyment*) yaitu persepsi manusia dimana kegiatan menggunakan sebuah sistem informasi dipersepsikan akan menyenangkan, terlepas dari kinerja yang dihasilkan dari pengguna sistem informasi. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Actual Use* dan *Perceived Enjoyment* terhadap Minat Pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile Di Kota Jambi”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah Adakah pengaruh *perceived usefulness, perceived ease of use, actual use*, dan *perceived enjoyment* terhadap minat menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile di kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada aplikasi Bank Jambi Mobile.
2. Penelitian ini dilakukan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah di modifikasi *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Actual use* dan *Perceived enjoyment*.
3. Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Skala *Likert*.
4. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 25.
5. Pengumpulan data akan dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner melalui google form yang akan disebar kepada responden Sebanyak 100 orang yang akan dihitung menggunakan metode *slovin* berdasarkan pada pengguna aplikasi bank Jambi Mobile.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian yang menguraikan secara tegas dan jelas tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *actual use* dan *perceived enjoyment* terhadap minat menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile di kota Jambi.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan pada aplikasi Bank Jambi Mobile berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat Penelitian merupakan dampak dari pencapaiannya tujuan dalam penelitian, tujuan dapat tercapai dan rumusan masalah dapat dipecahkan secara tepat dan akurat, seperti halnya berikut ini :

1. Bagi Penulis, penelitian ini dapat menambah pengalaman, pengetahuan dan wawasan mengenai penerimaan teknologi, khususnya analisis pada penelitian ini berupa pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Actual use* dan *Perceived enjoyment* terhadap minat menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile.
2. Bagi pihak Bank Jambi , dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai evaluasi pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *actual use* dan *perceived enjoyment* terhadap minat pengguna Bank Jambi Mobile.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memudahkan pemahaman dalam penelitian ini, maka sistematika penulisan dalam penelitian ini dibuat sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode atau pendekatan yang digunakan dalam penelitian, rancangan penelitian, teknik pengumpulan data, dan alat bantu.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

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

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis persepsi pengguna terhadap minat menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya dan saran-saran yang diperlukan.