

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mendorong adanya digitalisasi dalam berbagai bidang bisnis termasuk di bidang keuangan, beberapa perusahaan jasa keuangan menciptakan layanan yang mengedepankan teknologi. *Finance Technology* (Fintech) merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan membawa sejumlah uang tunai, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja.

Di tengah pertumbuhan pesat penetrasi internet di Indonesia, Perpaduan layanan keuangan dengan teknologi menawarkan kemudahan untuk melakukan transaksi secara online. Penggunaan Fintech sangat fleksibel, dapat diakses melalui smartphone, dapat melakukan transaksi hanya dengan beberapa kali klik atau scan barcode, hal ini dapat meningkatkan minat pengguna Fintech di Indonesia.

Hadirnya teknologi finansial (fintech) saat ini dunia perbankan harus mampu bersaing, apalagi jika dilihat fintech menawarkan berbagai macam layanan kemudahan bagi masyarakat. Hal tersebut bisa dilihat dengan adanya layanan dengan mempermudah transaksi antar bank gratis biaya administrasi, yang biasanya jika melakukan transfer dana melalui bank kepada bank lainnya akan dikenakan biaya administrasi dengan kisaran sebesar Rp6.500,00 (enam ribu lima ratus

rupiah). Salah satu aplikasi teknologi finansial (fintech) yang menyediakan layanan jasa transfer antar bank gratis biaya administrasi adalah aplikasi Flip [1].



Gambar 1.1 Bank Yang *Support* pada Aplikasi Flip [2]

Aplikasi Flip merupakan aplikasi untuk melakukan transaksi kirim uang antar bank gratis. Flip ini aplikasi yang dibuat pada tahun 2015 oleh alumni Universitas Indonesia dan berada di bawah pengawasan Direktorat Inovasi dan Inkubasi UI. Saat ini Flip sudah berbentuk PT (Perseroan Terbatas), yaitu PT Fliptech Lentera Indonesia yang sudah memiliki kelengkapan izin usaha, bahkan Bank Indonesia sudah melisensi dengan nomor izin BI 18/196/DKSP/68. Beberapa bank yang *support* pada aplikasi dan lain sebagainya. Flip, antara lain bank BCA, BNI, BNI Syariah, BRI, BTPN, CIMB, CIMB Syariah, Mandiri, Mandiri Syariah, Permata Bank, Digi Bank dan Muamalat, dan lain sebagainya [1]



Gambar 2 Keluhan User Flip [3]

Namun, dalam pengoperasian aplikasi Flip, ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh para pengguna melalui *feedback* yang diberikan pada halaman *google play store*, permasalahan yang dikeluhkan pengguna yaitu aplikasi yang berjalan lambat setelah pembaruan terakhir dan masalah pada pendaftaran dan verifikasi akun. Dari beberapa masalah diatas, variabel yang akan diamati adalah

variabel yang didasarkan pada variabel-variabel yang ada di dalam metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan akan ditambahkan variabel bebas yaitu *Perception of internal control*, *computer playfulness* dan *output quality* berdasarkan masalah yang telah di uraikan sebelumnya.

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan sebuah model untuk menganalisis dan memahami berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaan *computer technology* agar dapat diterima[3]. TAM adalah model teoritis untuk memprediksi perilaku individu untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi informasi terbaru. Menurut TAM, perilaku penggunaan sistem ditentukan oleh *intention to use* (niat untuk menggunakan) sistem tertentu, yang kemudian, ditentukan oleh *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) yang dirasakan dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) yang dirasakan saat penggunaan sistem. Hasil dari penelitian ini berupa analisis terhadap setiap variabel TAM dan menunjukkan analisa antara niat transaksi dan sikap penggunaan.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang: “**Analisis Terhadap Niat Transaksi Aplikasi Flip DiKota Jambi Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Perception of external control*, *computer playfulness*, *output*

quality mempengaruhi *perceived usefulness* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan Flip?

2. Apakah *Perception of external control*, *computer playfulness*, *output quality* mempengaruhi *perceived ease of use* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan Flip?
3. Apakah *Perception of external control*, *computer playfulness*, *output quality* mempengaruhi *Intention to use* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan Flip?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan variabel bebas yaitu *Perception of external control*, *computer playfulness* dan *output quality* serta variabel terikat yaitu *Intention to use*, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.
2. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.
3. Teknik sampling yang digunakan adalah *Systematic Random Sampling*. *Systematic Random Sampling* digunakan untuk pengambilan sampel dari masyarakat yang menggunakan aplikasi *Flip* berjumlah 150 responden di Kota Jambi.
4. Analisis data menggunakan Metode SEM.

5. Software yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah Smart PLS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah *Perception of internal control* mempengaruhi *Intention to use*, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan *Flip*.
2. Untuk mengetahui apakah *computer playfulness* mempengaruhi *Intention to use*, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan *Flip*.
3. Untuk mengetahui apakah *output quality* mempengaruhi *Intention to use*, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* pengguna di Kota Jambi yang menggunakan layanan *Flip*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat pengguna menggunakan layanan aplikasi *Flip*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai apakah

layanan pada aplikasi *Flip* dapat diterima dengan baik oleh pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statisti deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.