

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Saat ini, perkembangan teknologi semakin pesat sehingga mendukung kemajuan manusia dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Teknologi juga berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi global khususnya perkembangan dan inovasi di bidang jasa. Di era saat ini hampir seluruh masyarakat Indonesia sendiri pun telah merasakan dampak dari kemajuan teknologi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara manusia berinteraksi, bekerja, dan memperoleh informasi. Salah satu manifestasi paling signifikan dari perkembangan ini adalah penggunaan internet yang semakin meluas dan intensif. Internet tidak hanya digunakan untuk komunikasi dan hiburan, tetapi juga menjadi sumber utama informasi, pendidikan, dan bisnis. Dengan meningkatnya penggunaan internet, muncul kebutuhan untuk memahami pola perilaku pengguna dalam memanfaatkan layanan online [1].

Pemanfaatan teknologi internet yang paling sering digunakan untuk mendukung berbagai aspek operasional yaitu teknologi aplikasi. Teknologi aplikasi merupakan bagian dari perangkat lunak (*software*) atau program komputer yang beroperasi pada sistem yang dibuat khusus untuk melakukan perintah dan fungsi tertentu sesuai dengan tujuan. Teknologi Aplikasi juga banyak membantu masyarakat khususnya di Indonesia dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam berbagai aspek kehidupan, khususnya pada bidang perbankan.

Salah satu bentuk inovasi terbaru dari teknologi aplikasi pada bidang perbankan yaitu berupa *mobile banking* yang mana digitalisasi dalam industri perbankan melalui layanan *mobile banking* merupakan sebuah bentuk penyelarasan terhadap perkembangan teknologi saat ini. *Mobile banking* merupakan layanan antarmuka (*inter face*) di mana pelanggan dapat mengakses sistem perbankan dengan menggunakan perangkat ponsel. *Mobile banking* mampu memfasilitasi pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan yang meliputi informasi saldo, pembayaran tagihan, transfer pembayaran, dan pemberitahuan teks [2]. Berbagai aplikasi yang hadir dari adanya kemajuan teknologi di bidang perbankan, salah satunya adalah Aplikasi SeaBank.

SeaBank adalah aplikasi bank digital yang berkembang bersama Shopee. Pada dasarnya, seperti aplikasi bank digital lainnya, pengguna dapat melakukan transaksi keuangan digital seperti menabung dan transfer uang antar bank [3].

Berdasarkan ulasan yang diberikan oleh pengguna aplikasi SeaBank pada *App Store* dan *Play Store* sebagian besar ulasan yang terdata menunjukkan penilaian yang positif terhadap aplikasi ini dengan rating 4,9 dari 5. Pengguna menyatakan bahwa aplikasi ini banyak digunakan karena menawarkan kemudahan akses dalam pembukaan rekening serta proses transaksi yang sepenuhnya dapat dilakukan secara digital. Meskipun memperoleh banyak ulasan positif, aplikasi ini juga mendapatkan beberapa komentar kritis yang mana yang paling mendominasi ialah adanya permasalahan pada sistem transaksi perbankan dimana ketika nasabah melakukan transfer dan saldo pengirim telah berkurang namun dana belum masuk

ke rekening penerima. Hal ini tentu saja mengurangi rasa percaya para pengguna terhadap pihak SeaBank dan juga mengurangi minat perilaku untuk menggunakan aplikasi ini sebagai pilihan utama dalam layanan perbankan digital.

Ketidaknyamanan yang dirasakan pengguna pada aplikasi ini seharusnya dilakukan pengevaluasian dan peningkatan khususnya pada sistem transaksi agar proses transaksi dapat berjalan dengan lancar, cepat, dan aman sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan minat penggunaanya lebih baik lagi.

Mengacu terhadap uraian diatas, dimana terdapat adanya ulasan kurang baik pada aplikasi SeaBank sehingga aplikasi ini dinilai buruk oleh sebagian penggunaanya. Meskipun demikian, aplikasi ini masih menjadi pilihan bagi sebagian masyarakat Indonesia dalam melakukan layanan transaksi perbankan. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan analisis perilaku pengguna aplikasi SeaBank pada masyarakat di Kota Jambi.

Terdapat berbagai model evaluasi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi pendekatan perilaku diantaranya adalah *Theory of Reactioned Action* (TRA), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Theory Acceptance Model* (TAM), dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) [4]. Beberapa model tersebut memiliki kelemahan masing – masing dalam menjelaskan perilaku pengguna seperti *Theory of Reactioned Action* (TRA) memiliki keterbatasan karena mengasumsikan bahwa perilaku sepenuhnya ditentukan oleh niat yang terbentuk dari sikap dan norma subjektif, tanpa memperhatikan kondisi atau faktor yang dapat menghambat seseorang untuk bertindak sesuai niatnya. *Technology Acceptance Model* (TAM) juga memiliki kelemahan karena hanya menekankan

pada persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, sehingga belum mempertimbangkan pengaruh faktor sosial maupun kendala eksternal yang dapat mempengaruhi niat seseorang dalam menggunakan teknologi. Adapun *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), meskipun merupakan pengembangan dari beberapa teori sebelumnya, model ini cenderung kompleks karena melibatkan banyak variabel dan moderator sehingga penerapannya kurang efisien untuk penelitian yang hanya berfokus pada perilaku pengguna aplikasi tertentu. Oleh karena itu, *Theory of Planned Behavior* (TPB) dipilih karena mampu mengatasi keterbatasan tersebut dengan menambahkan variabel *perceived behavioral control* yang menekankan pada kendali individu terhadap perilakunya sehingga memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan aplikasi.

Theory of Planned Behavior (teori perilaku berencana) adalah teori yang memperkirakan pertimbangan dalam perilaku manusia. Secara psikologis, sifat perilaku manusia dapat dipertimbangkan dan direncanakan. Teori ini juga menjelaskan bahwa perilaku yang dapat mengenali bentuk keyakinan seseorang terhadap kontrol atas sesuatu yang akan terjadi dari hasil perilaku. Dari sinilah, perbedaan perilaku, antara seseorang yang berkehendak dengan yang tidak berkehendak dapat dibedakan [5].

TPB selain mempelajari suatu perilaku yang ada pada manusia, tujuan teori ini juga difokuskan untuk mencari kejelasan penyebab penentu manusia memiliki suatu perilaku tersebut. Ajzen menekankan bahwa salah satu faktor

penyebab penentu perilaku individu berasal dari pengaruh niat atau *behavior intention* dari masing-masing individu atas perilaku tersebut [6].

Dengan demikian penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir yang berjudul “**Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi SeaBank Dengan Theory Of Planned Behavior (Studi Kasus : Masyarakat Kota Jambi)**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana menganalisa perilaku pengguna menggunakan aplikasi SeaBank dengan menggunakan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB)?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan tidak terlalu luas, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa bagaimana perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi SeaBank dengan menggunakan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang difokuskan pada 5 variabel, berupa 3 variabel bebas yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) dan 2 variabel terikat yaitu minat perilaku (*behavioral intention*), dan perilaku (*behavior*).
2. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada masyarakat Kota Jambi yang berusia minimal 17 tahun dan merupakan pengguna aktif aplikasi SeaBank.

3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner berupa formulir digital dengan bantuan *google form*.
4. Data statistik diolah menggunakan *tools* berupa aplikasi *SmartPLS*.
5. Data hasil olahan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi SeaBank.
2. Untuk mengetahui variabel mana yang paling mempengaruhi dan memiliki nilai tertinggi daripada variabel lainnya terhadap metode yang akan digunakan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Dapat mengetahui hasil analisa mengenai perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi SeaBank.
2. Dapat mengetahui variabel mana yang paling mempengaruhi dan memiliki nilai tertinggi daripada variabel lainnya terhadap metode yang akan digunakan.
3. Dapat membantu dalam memberikan kritik dan saran serta rekomendasi terhadap pihak pengelola aplikasi SeaBank agar dapat memperbaiki dan meningkatkan sistem pada aplikasi tersebut.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan pada penulisan ilmiah yang akan dilakukan, maka dapat dilihat melalui penulisan yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat tentang teori-teori dasar yang dipakai guna menunjang penelitian ini yaitu teori tentang konsep analisis, aplikasi, contoh aplikasi, dan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang didapatkan dengan cara mengutip dari berbagai jurnal, buku, dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan proses yang akan dilakukan pada saat mengerjakan penelitian, metode yang digunakan dalam mengolah data dan alat bantu yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN

Bab ini memuat tentang gambaran umum objek penelitian dan instrument penelitian yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil analisis dari penelitian yang telah dilakukan, kemudian disajikan dalam bentuk data yang sesuai dengan hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan hasil analisis dan saran yang dapat dijadikan evaluasi bagi pihak pengembang aplikasi.