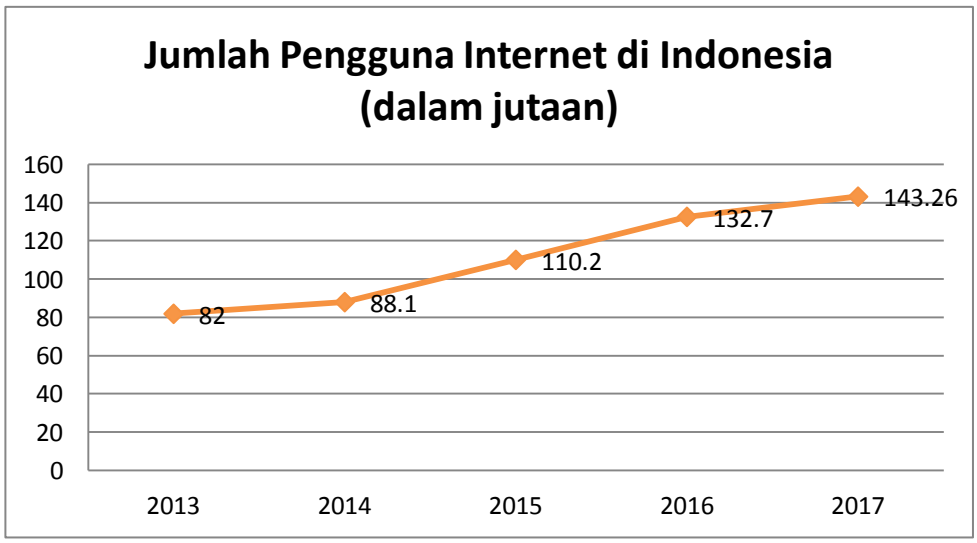
BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada abad ke-21 mengakibatkan perubahan yang besar bagi kehidupan masyarakat dalam segala bidang. Ada berbagai definisi teknologi informasi, salah satunya menjelaskan bahwa teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi, yaitu komputer dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara dan video." (William dan Swayer, 2003; dalam Kadir dan Triwahyuni, 2003:2)

Dengan adanya perubahan teknologi di dunia termasuk Indonesia membuat perilaku konsumen berubah terutama dengan adanya internet. Perkembangan teknologi yang diiringi dengan adanya internet saat ini, telah mengubah pola hidup masyarakat. Dengan adanya penggunaan teknologi dan informasi memberikan dampak yang signifikan dalam dunia bisnis sehingga berakibat timbulnya pergeseran perilaku konsumen. Gambar 1.1 menunjukkan data jumlah pengguna internet di Indonesia pada periode tahun 2013 sampai dengan2017.



Gambar 1.1

Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2017

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia pada periode tahun 2013 sampai tahun 2017 mengalami pengingkatan yang signifikan. Hal itu membuktikan bahwa masyarakat di Indonesia sudah sadar akan pentingnya penggunaan internet bagi kehidupan sehari-hari. Banyaknya pengguna internet di Indonesia, membawa perubahan dalam sektor bisnis, salah satunya di sektor industri keuangan, yakni perbankan.

Gambar 1.2

Layanan Yang Diakses Pengguna Internet

Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2017

Gambar 1.2 menunjukkan sejumlah layanan yang diakses oleh pengguna internet di Indonesia. Namun layananperbankan menduduki posisi paling rendah dengan persentase sebesar 7,39%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat di Indonesia telah *aware* terhadap adanya teknologi internet yang terbukti pada pernyataan yang terlampir pada *website Internet World Statistics* pada tahun 2017 yang menyatakan bahwa Indonesia menduduki posisi ketiga dengan pengguna internet terbanyak di Asia yaitu sebesar 132.700.000 pengguna, namun ternyata belum semua masyarakat Indonesia menggunakan internet untuk melakukan aktivitas terkait dengan perbankan.

Dengan beragamnya kegiatan manusia perkotaan menyadarkan mereka akan pentingnya teknologi canggih yang memaksa mereka untuk selalu bertindak cepat, praktis, efektif dan efisien. Begitu pula dengan kemajuan teknologi informasi yang berkembang sangat cepat ini direspon oleh industri-industri di Indonesia, termasuk perbankan dengan memberikan pelayanan kemudahan informasi dan transaksi yang menghubungkan secara langsung antara bank dengan nasabahnya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan internet. Adapun fasilitas pelayanan jasa perbankan tersebut adalah *mobile banking*. *Mobile Banking* memungkinkan penggunanya dapat menyelesaikan transaksi dengan efektif dan efisien. Dengan menggunakan teknologi handphone dan pemanfaatan teknologi internet saat ini, nasabah diberikan pada banyak manfaat bagi penggunanya, salah satunya merupakan kemudahan dalam bertransaksi dengan fitur lengkap yang ditawarkan seperti layanan informasi saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, asuransi, internet, dsb), pembelian tiket, dan lainnya, yang dapat dilakukan dimana saja serta kapan saja. (Bijak Ber-*ebanking* Otoritas Jasa Keuangan, 2015:14).

Indonesia mendapat sorotan karena jumlah nasabah bank hanya sekitar seperempat dari total penduduk, sebesar 70 juta nasabah. Jumlah penduduk yang belum menjadi nasabah bank masih mendominasi. Dengan kehadiran inovasi baru yang diciptakan oleh Bank Indonesia yaitu *mobile banking* diharapkan mampu mengakomodasi tren dan kebiasaan masyarakat modern. Menurut laporan yang ditulis pada *website* *www.dailysocial.id* oleh *Mobile Ecosystem Forum* (MEF) menyatakan bahwa 80% responden di Indonesia menyatakan sudah menggunakan sarana *mobile banking*. Di tahun 2013, angkanya hanya mencapai 58% karena masyarakat Indonesia menggunakan aplikasi *mobile banking* hanya untuk melakukan pengecekan saldo dan transfer dana ke pihak lain. Pada tahun 2017 mengalami kenaikan dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* oleh masyarakat Indonesia, namun tetap saja hasil dari survei yang telah dilakukan didominasi oleh nasabah yang belum menggunakan aplikasi *mobile banking*. Hal ini merupakan fenomena sosial, dimana adanya inovasi baru yang diciptakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dengan memanfaatkan teknologi internet yang ada namun hal ini belum sepenuhnya membuat masyarakat sadar akan kegunaan dari aplikasi *mobile banking*. Ada

beberapa faktor dimana seseorang tidak atau belum menggunakan aplikasi *mobile banking* yang diluncurkan oleh pihak perbankan. Melihat fenomena yang terjadi maka timbul berbagai pertanyaan apakah *mobile banking* dirasa cukup sulit untuk digunakan atau sikap nasabah yang belum yakin terhadap fasilitas layanan yang diberikan oleh *mobile banking* tersebut. Dari keadaan inilah yang membuat peneliti tertarik meneliti permasalahan apakah yang mengakibatkan belum maksimalnya penggunaan aplikasi *mobile banking* di Indonesia.

Sikap terhadap perilaku merupakan perasaan positif atau negatif seseorang untuk melakukan perilaku tertentu (Davis, 1989). MC Lee (2008) menyatakan bahwa sikap (*attitude*) mengacu pada persepsi individu itu sendiri, baik menguntungkan atau tidak menguntungkan terhadap perilaku tertentu. Dengan kata lain, sikap seseorang juga dapat dilihat dari kepercayaan seseorang dalam menggunakan suatu sistem. Dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, kepercayaan pengguna *mobile banking* dapat ditunjukkan melalui *perceived usefulness* maupun *perceived ease of use.* Dengan timbulnya perasaan yang positif maka akan menunjukkan seberapa besar sebuah teknologi sistem informasi tersebut menguntungkan bagi seseorang, namun apabila sebuah teknologi sistem informasi dirasa kurang menguntungkan makan seseorang akan enggan menggunakannya.

Menurut Kotler dan Keller (2009) sikap merupakan evaluasi dalam waktu lama tentang yang disukai atau tidak disukai sesorang, perasaan emosional dan kecenderungan tindakan terhadap beberapa objek atau ide. Bahwa *attitude towards using* dalam menggunakan teknologi dan informasi merupakan faktor utama yang menentukan apakah seseorang menggunakan sistem tersebut. Sikap merupakan perasaan yang timbul pada seseorang saat melakukan suatu perilaku, bisa berupa perasaan yang positif maupun negatif. Bahwa *attitude towards using* dikonsepkan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang dpaat diterima atau ditolak sebagai akibat dari bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya.

Salah satu model yang sering digunakan untuk menggambarkan tingkat penggunaan teknologi informasi yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM). Menurut Chuttur (2015:17) *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang sangat sering digunakan oleh para peneliti untuk menjelaskan dan

memperkirakan penggunaan suatu sistem. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan mengetahui faktor atau konstruk yang mempengaruhi penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu teknologi. Pada penelitian menggunakan model TAM yang akan menggunakan tiga konstruk, diantaranya adalah *perceived usefulness, perceived ease of use* dan *attitude towards using* yang mempengaruhi penerimaan seseorang terhadap penggunaan teknologi.

Terdapat penelitian yang juga menggunakan model *Technology Acceptance Model* yaitu penelitian yang dilakukan oleh Widia Afriani, Agustini Dyah Respati dan Maharani Dhian (2016) mengenai "Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude Towards Using* E-Faktur" yang menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *Attitude Towards Using* E-Faktur. Dan banyak penelitian lain yang mengadopsi TAM, beberapa diantaranya yaitu penelitian Adesina Aderonke (2010), Bader Almuhaimmed (2012), Uzoma David (2013) dan Alsamydai (2014). Adapun alasan penulis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) antara lain karena model ini menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi dan perilaku penggunanya (Vankatesh dan Moris, 2000).

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disajikan, maka penelitian ini akan menguji secara empiris **"*Customer Attitude Towards Using Mobile Banking* di Indonesia"**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang ada maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*?
2. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *attitude towards using*?
3. Apakah *perceived ease of use* berpegaruh terhadap *attitude towards using*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis minat perilaku pada penggunaan sesungguhnya teknologi informasi dalam menggunakan aplikasi *mobile banking.* Secara lebih rinci tujuan penelitian dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*.
2. *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap *attitude towards using*.
3. *Perceived ease of use* berpegaruh terhadap *attitude towards using*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Aspek Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan informasi mengenai aplikasi *mobile banking* bagi Bank di seluruh Indonesia.

2 Aspek Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang akan digunakan untuk menambah dan melengkapi khazanah keilmuan di bidang pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan *Customer Behavior, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Towards Using, Technology Acceptance Model* dan *Mobile Banking*. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian di bidang yang sejenis.

1.5 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil objek pengguna aplikasi *mobile banking* di Indonesia, periode penelitian selama 7 (tujuh) bulan yaitu dari tanggal 10 September 2017 – 10 April 2018.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai isi dari penelitian skripsi ini, adapun sistematika penulisan skripsi ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan secara umum, ringkas dan padat tentang isi penelitian. Bab ini meliputi : obyek penelitian, latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini memuat rangkuman secara jelas, ringkas dan padat tentang hasil tinjauan pustaka terkait dengan topik dan variabel penelitian yang dijadikan sebagai dasar atau rujukan dalam penyusunan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menegaskan pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Teknik analisis data harus relevan dengan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini terdapat hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan secara sistematis sesuai dengan identifikasi masalah serta tujuan penelitian. Dalam pembahasan hasil pengolahan data, cakupan penelitian dan batasan penelitian serta benang merah interpretasi harus tampak jelas.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini disajikan kesimpulan hasil analisis data dalam kaitannya dengan jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Kesimpulan penelitian ditulis secara berurutan sesuai masalah dan pertanyaan penelitian.