

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Perkembangan era teknologi saat ini membantu pihak perbankan dalam memenuhi dan meningkatkan layanan kepada nasabah dengan aman, nyaman, dan efektif. Dengan adanya layanan e-banking memungkinkan nasabah untuk mendapatkan informasi mengenai bank, melakukan transaksi dan komunikasi melalui media elektronik seperti *smartphone*. Perkembangan e-banking yang sejalan dengan perkembangan teknologi dan pola hidup masyarakat memberikan manfaat bagi pihak perbankan yang menguntungkan diantaranya *fee-based income*, mengurangi biaya transaksi, pengembangan bisnis dan meningkatkan loyalitas nasabah. Penerapan e-banking pun memberikan kemudahan bertransaksi oleh nasabah secara bebas yang tidak terbatas oleh waktu dan lokasi. Berbagai macam penawaran e-banking yang diberikan oleh bank, salah satunya layanan *mobile banking* (OJK, 2015).

*Mobile banking* merupakan layanan yang berbasis system untuk nasabah melakukan aktivitas perbankan melalui *smartphone*. Untuk penggunaan *mobile banking* nasabah harus mengunduh aplikasi *mobile banking* di *smartphone* dan juga harus terkoneksi dengan internet. Beberapa fitur layanan dalam *mobile banking* antara lain:

1. Cek saldo dan mutase rekening (tabungan, deposito, kartu kredit)
2. Transfer dana antar rekening atau antar bank
3. Pembayaran tagihan rekening (telepon, PAM, listrik, internet dan lain-lain)
4. Transaksi *online shopping* dan pembelian pulsa elektronik
5. Informasi kurs dan suku bunga bank terkini (Aturduit, 2017)

### **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Dengan kemajuan teknologi informasi saat ini yang mengubah pola hidup masyarakat menjadi lebih mudah dalam beraktivitas. Hal itu membuat masyarakat

ingin aktivitas hariannya lebih cepat, praktis dan juga aman. Penggunaan internet di Indonesia sangat menunjang aktivitas masyarakat sehingga pengguna internet di Indonesia pun terus meningkat dari tahun ke tahun.



**Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia per-Januari 2020**

*Sumber: Hootsuite (Diambil 11 Oktober 2020)*

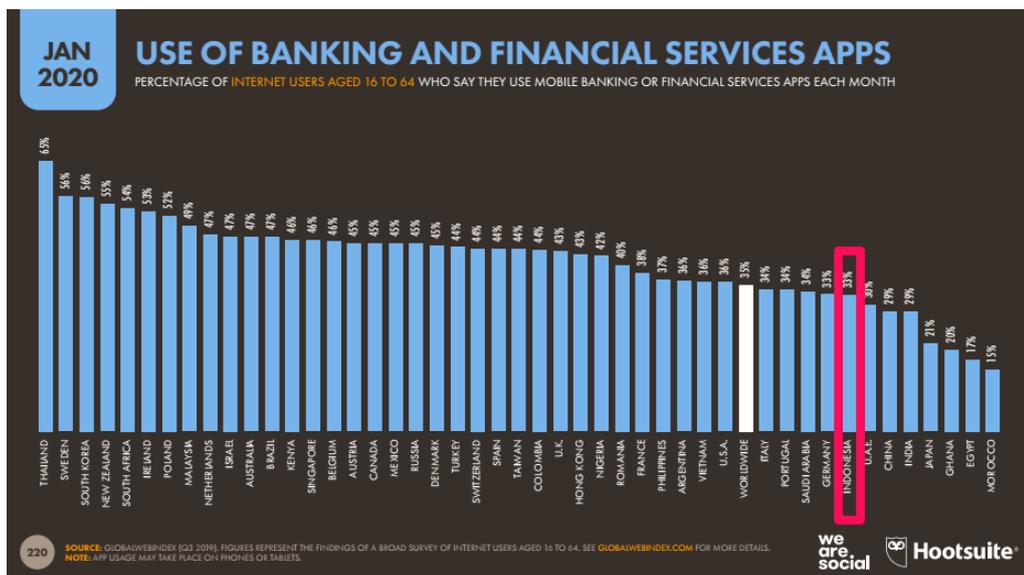
Berdasarkan gambar 1.1 diatas, hasil survey yang dilakukan oleh *We Are Social Hootsuite* pada awal tahun Januari 2020 dari 272.1 juta penduduk di Indonesia, sebesar 175.4 juta penduduk telah menggunakan internet. Sedangkan ditahun 2019 pengguna internet berdasarkan survey oleh *We Are Social Hootsuite* sebesar 150 juta pengguna internet di Indonesia dari 268.2 juta penduduk di Indonesia. Dari hasil survey dapat dilihat pertumbuhan pengguna internet dalam satu tahun meningkat sebesar 25.4 juta pengguna di Indonesia.

Pemanfaatan internet salah satunya pada bidang ekonomi yaitu transaksi perbankan. Melalui teknologi internet, perbankan memanfaatkannya untuk mengembangkan layanan transaksi yang menjadi peluang perbankan memberikan pelayanan berbasis internet. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan berbasis teknologi internet yang mendorong masyarakat untuk *cashless*. Dengan gaya hidup *cashless* ini membuat transaksi pembayaran lebih cepat, aman dan efisien sehingga tidak perlu membawa uang fisik, *cashless* juga dapat

mencegah tindakan kriminalitas maupun pencucian uang (OJK, 2015). Gaya hidup masyarakat pada saat ini yang juga meningkat dalam melakukan belanja *online* membuat layanan *mobile banking* sangat dibutuhkan sebagai media transaksi pembayaran (Moser, 2015).

Kehadiran *mobile banking* diharapkan dapat memberi layanan yang optimal dari sebelumnya, layanan ini dibuat karena meningkatnya permintaan nasabah yang menginginkan transaksi secara *realtime*. Sebagai teknologi yang inovatif, *mobile banking* menjadi terobosan yang baik di sector perbankan yang dapat nasabah gunakan untuk mendapatkan informasi saldo, transfer dan dan juga pembayaran tagihan melalui ponsel (Alalwan et al., 2016).

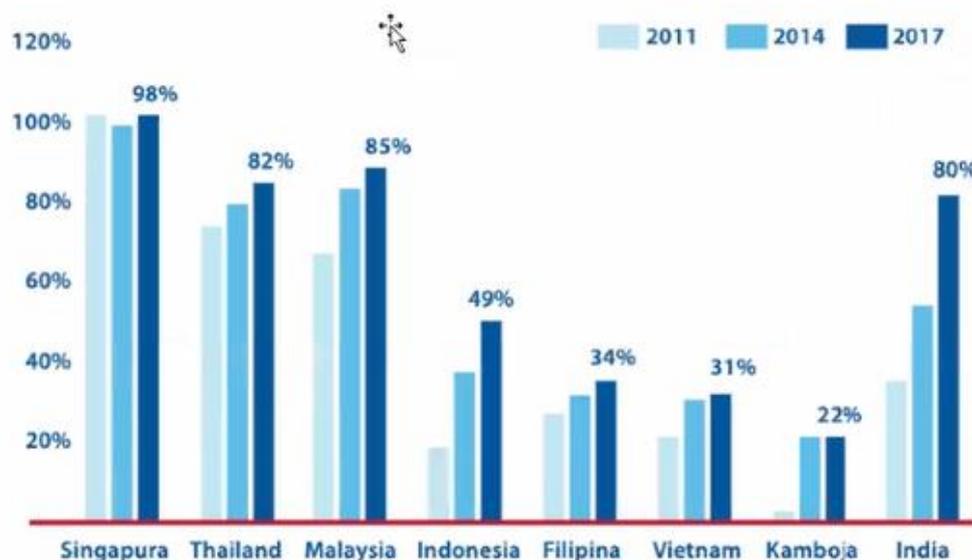
Dengan kemudahan dan keuntungan *mobile banking* membuat banyak institusi yang bekerjasama dengan perbankan dalam penerapan system pembayaran *online*, salah satu institusi adalah Universitas di Indonesia yang menggunakan pembayaran *online*. Pembayaran SPP tiap semester lebih mudah dengan adanya pembayaran melalui *mobile banking*. Selain Universitas masih banyak institusi lain yang menggunakan teknologi *mobile banking* sebagai system pembayarannya. Dengan adanya *mobile banking* diharapkan masyarakat lebih mudah, aman, dan nyaman dalam melakukan pembayaran secara *online*, sehingga masyarakat tidak perlu menghabiskan waktu untuk mengantre di bank.



### Gambar 1.2 Penggunaan Internet Banking di Indonesia per-Januari 2020

Sumber: Hootsuite (Diambil 22 Oktober 2020)

Meskipun banyak kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* tetapi masih banyak masyarakat yang masih terhalang oleh tradisi lama terhadap inovasi baru yang ada di Indonesia. Dari gambar 1.2 Indonesia berada pada urutan ke-40 penggunaan internet banking didunia, 33% dari total pengguna internet saja yang telah menggunakan internet banking sebagai moda pembayaran. Namun penelitian dari We Are Social membedakan data antara *financial services* dengan *mobile banking*, dari hasil riset We Are Social pengguna *mobile banking* di Indonesia 24% dari total pengguna internet di Indonesia. Menurut data dari bank Indonesia (2019) bahwa masyarakat yang memiliki rekening bank dari total populasi orang dewasa di Indonesia hanya sebesar 49%, ditunjukkan pada gambar 1.3 dibawah.



### Gambar 1.3 Kepemilikan Rekening Penduduk Dewasa di Indonesia

Sumber: Global Financial Index (2018)

Lembaga konsultan Emphatic Marketing mengatakan penggunaan *mobile banking* hanya efektif di wilayah perkotaan dikarenakan masyarakatnya yang mudah untuk beradaptasi dengan kemunculan teknologi baru dan juga telah terbiasa

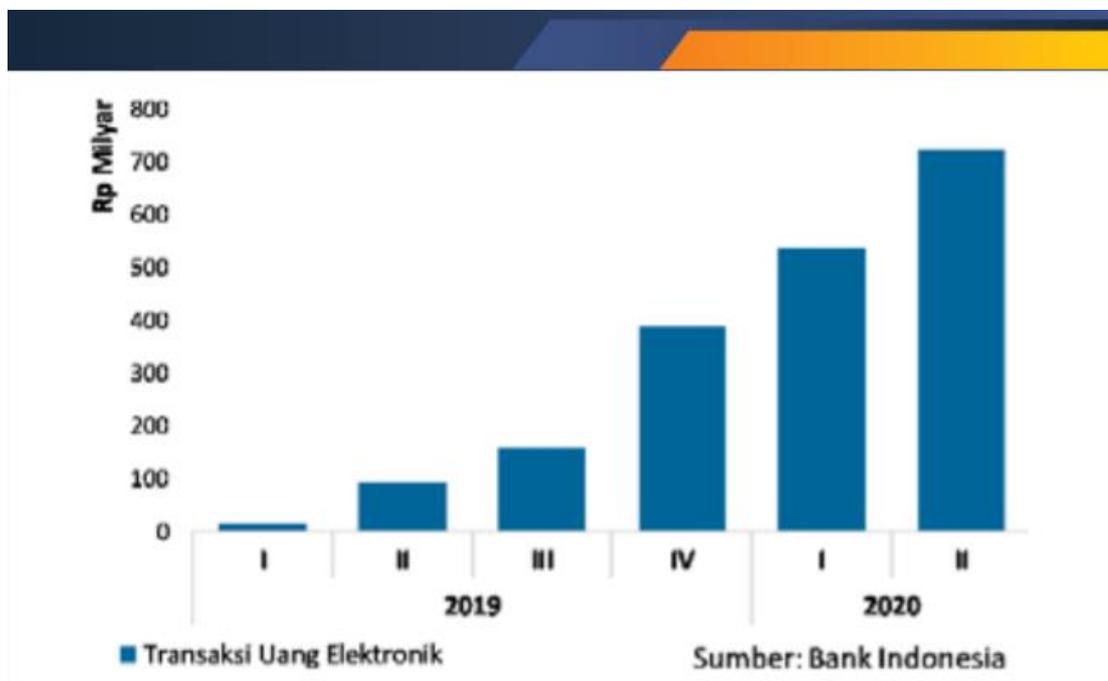
dengan penggunaan bank sebagai sarana transaksi finansial, kemunculan *mobile banking* membuat proses transaksi masyarakat diperkotaan juga menjadi lebih mudah. Berbeda dengan masyarakat pedesaan yang sejak awal memang tidak terbiasa dengan transaksi menggunakan bank. Rutinitas dan kebiasaan yang mungkin sangat mempengaruhi perilaku masyarakat desa yang timbul karena penggunaan produk dan layanan dalam jangka Panjang sehingga sulit untuk beralih (Kleijnen et al., 2009). Sehingga masalah utama yang menjadi penghalang adalah kepercayaan yang membuat kekhawatiran dalam menggunakan *mobile banking*.

Namun, dengan adanya wabah Covid-19 saat ini telah memaksa masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan salah satunya *mobile banking*. Kebijakan pemerintah yang menghimbau masyarakat untuk tetap dirumah menjadikan masyarakat hanya bisa melakukan transaksi dirumah. Pada masa pandemic Covid-19 transaksi digital meningkat secara signifikan sebesar 320% pada Maret 2020 dan sebesar 480% pada April 2020 (OJK, 2020). Hal ini menjadi fenomena yang menyebabkan meningkat pesatnya penggunaan internet banking di Indonesia karena pandemic Covid-19. Masyarakat yang menggunakan transaksi luring (*offline*) atau transaksi yang mengharuskan nasabah untuk datang ke bank mengalami penurunan karena banyaknya masyarakat yang beralih ke layanan internet banking, hal ini terlihat dari tren peningkatan penutupan kantor-kantor cabang (OJK, 2020).

Dari sisi budaya, berdasarkan survey menurut (Hofstede, 2010) pada masyarakat Indonesia. Budaya *individualism* di Indonesia lebih rendah dari 4 tingkat budaya menurut teori dari Hofstede, hal ini menjadikan preferensi yang tinggi di lingkungan sosial untuk menciptakan individu yang sesuai dengan cita-cita masyarakat dan kelompok masyarakat dimana individu berada.

Penelitian ini berfokus pada kota Yogyakarta dengan jumlah penduduk sebanyak 3.882.288 (Bappeda Jogja). Dimana sebagian besar daerah di Yogyakarta masih berupa pedesaan dengan memiliki budaya yang kuat sehingga masih minim pengetahuan dalam menggunakan teknologi termasuk menggunakan *mobile banking*. Namun, seiring berjalannya waktu jumlah pengguna *mobile banking* ikut

meningkat secara pesat. Dalam masa pandemi Covid-19 ini, telah terjadi peningkatan penggunaan transaksi uang elektronik sebesar 679%. Hal ini didominasi dengan transaksi belanja sebesar 89%, peningkatan ini akibat dari pembatasan aktivitas fisik untuk berbelanja secara langsung. Menurut berita harian (Kedaulatan Rakyat Jogja, 2016) tercatat jumlah mahasiswa di Yogyakarta sebanyak kurang lebih 300.000 orang yang memiliki potensi besar dalam perekonomian kota Yogyakarta, Hipmi DIY memperkirakan pemasukan ekonomi Yogyakarta dari mahasiswa bisa mencapai Rp600 milyar dalam satu bulan. Hal ini juga termasuk dengan transaksi belanja online dari mahasiswa.



**Gambar 1.4 Perkembangan Nominal Transaksi Uang Elektronik**

*Sumber: Bank Indonesia (diambil 1 November 2020)*

Pada gambar 1.4 di kuartal 2 tahun 2020 penggunaan transaksi uang elektronik telah mencapai 700 Milyar rupiah. Hal ini membuktikan bahwa kesadaran masyarakat Yogyakarta dalam menerima *mobile banking* sudah meningkat untuk mendapat kemudahan dalam bertransaksi dengan mudah. Menurut berita harian Warta Jogja (2019), Walikota Yogyakarta mendorong Bank Jogja untuk terus berinovasi sesuai perkembangan teknologi agar mampu bersaing

dengan kompetitor lain di bidang perbankan. Untuk dapat mengembangkan aplikasi mobile banking maka perlu untuk mengetahui perilaku masyarakat di Yogyakarta dalam menerima teknologi dan kemudahan dalam menggunakannya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khairani & Giri (2019) yang berjudul “Analisis Adopsi Penggunaan Mobile Banking Menggunakan Model UTAUT Modifikasi Dengan Budaya Sebagai Moderator di Kalimantan Timur” dapat diselesaikan dengan model UTAUT, sehingga penelitian ini mengacu pada penelitian tersebut karena telah terbukti bahwa model ini tepat. Model ini banyak digunakan untuk mengukur penerimaan masyarakat terhadap teknologi baru adalah model adopsi teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dimana model adopsi teknologi ini gabungan dari delapan model adopsi teknologi sehingga model UTAUT ini memiliki ketepatan yang tinggi dalam memprediksi penerimaan masyarakat terhadap teknologi. Salah satu variable dalam model tersebut untuk mengukur kemampuan masyarakat dalam menggunakan internet (*internet skill*) sehingga dapat mengetahui faktor kemudahan bertransaksi.

Budaya di suatu daerah juga dapat mempengaruhi seseorang dalam menentukan pilihannya, sehingga dalam penelitian ini penulis menggabungkan model adopsi UTAUT dengan faktor budaya menurut Hofstede et al. (2010) untuk mengukur faktor budaya yang dapat mempengaruhi suatu individu dalam menerima teknologi. Dalam model budaya Hofstede (2010) terdapat enam dimensi budaya yaitu *power distance*, *collectivism/individualism*, *indulgence/restrain*, *uncertainty avoidance*, *masculinity/femininity*, dan *long term orientation/short term normative orientation*. Penelitian dengan jenis yang sama yang dilakukan oleh Giri et al (2019) pada kota Medan dan Bandung menghasilkan bahwa tidak ada faktor moderasi variabel culture sehingga menarik untuk menguji model dalam penelitian ini agar mendapatkan hasil yang konsisten dan juga meneliti faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap penerimaan teknologi *mobile banking* khususnya di Yogyakarta

Dengan uraian diatas maka penelitian ini berjudul “**Analisis Adopsi Penggunaan *Mobile Banking* Menggunakan Model UTAUT Modifikasi Dengan Budaya Sebagai Moderator di Yogyakarta**”.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Perkembangan teknologi saat ini terutama internet telah membawa dampak baik bagi masyarakat untuk mempermudah dalam aktivitas harian menjadi lebih cepat dan mudah. Hal ini mempengaruhi sikap nasabah perbankan untuk menerima perubahan tersebut. Dengan adanya wabah Covid-19 ini telah meningkatkan penggunaan internet banking secara signifikan, tingginya jumlah kepemilikan rekening, keadaan yang mengharuskan untuk dirumah dan layanan internet banking sebagai moda pembayaran yang sangat mudah dan aman membuat masyarakat nyaman dalam menggunakan internet banking. Hal ini menarik untuk diteliti, maka penelitian ini mencari factor yang mempengaruhi niat perilaku nasabah dan pengaruhnya terhadap adopsi *mobile banking* di Yogyakarta.

Tingkat adopsi *mobile banking* dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang telah dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003). Model ini meneliti dengan pendekatan teori yang menggambarkan tingkat penerimaan dengan penggunaan suatu teknologi. Variable-variable didalamnya yaitu *performance expectancy, effort expectancy, social influence, trust, perceived privacy, perceived security* dan *attitude*

### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan model UTAUT dengan modifikasi budaya maka pertanyaan penelitian ini adalah faktor apa saja yang dapat mempengaruhi perilaku dan yang paling berpengaruh terhadap nasabah dan seberapa besar pengaruh budaya yang mempengaruhi nasabah dalam mengadopsi *mobile banking* pada masyarakat di Yogyakarta?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang dapat mempengaruhi perilaku dan yang paling berpengaruh terhadap nasabah dalam mengadopsi *mobile banking* pada masyarakat di Yogyakarta.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teoritis maupun praktis bagi pihak-pihak yang memerlukan. Kegunaan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

### **a. Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi penelitian juga sebagai tambahan pengetahuan mengenai *mobile banking*, dan untuk menguatkan teori-teori yang ada mengenai model UTAUT.

### **b. Praktis**

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menjadi data bagi perusahaan untuk membantu dalam pengambilan keputusan, serta memberi masukan bagi pihak perbankan untuk meningkatkan layanan *mobile banking*.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembaca memahami isi dari penelitian ini, sistematika penulisan tugas akhir disusun sebagai berikut:

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Pernyataan Penelitian, Tujuan, Manfaat, serta Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini berisikan mengenai Tinjauan Pustaka Penelitian, Kerangka Pemikiran, Hipotesis Penelitian.

### **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan mengenai Karakteristik Penelitian, Alat Pengumpulan Data, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Operasionalisasi Variable, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, Validitas dan Reabilitas

**d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab empat ini penulis memaparkan hasil dari penelitian dengan analisis data secara detail menggunakan metode yang sudah ditetapkan.

**e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab lima penulis memaparkan kesimpulan dan saran yang relevan dari hasil yang telah diteliti dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.

**HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN**