

## **Bab 1.**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Industri perbankan telah mengalami transformasi yang sangat pesat di era digital yang terus bergerak maju. Layanan perbankan berbasis seluler, juga dikenal sebagai "M-banking" [4], adalah salah satu kemajuan teknologi yang paling penting. Layanan perbankan ini dapat diakses melalui perangkat seluler, seperti smartphone. Untuk pelanggan, layanan ini menawarkan berbagai kemudahan dan keuntungan, termasuk kemudahan bertransaksi, aksesibilitas yang tinggi, dan biaya yang lebih murah [2].

Bank BJB, sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, telah meluncurkan layanan mobile banking bernama DIGI by Bank BJB. Layanan ini menyediakan berbagai fitur lengkap, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lainnya. Menurut laporan tahunan Bank BJB tahun 2022, jumlah pengguna DIGI by BJB di Jawa Barat terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2022, pengguna DIGI di wilayah tersebut mencapai 1,2 juta orang, meningkat 20% dibandingkan tahun sebelumnya [4].

Berdasarkan data jumlah pengguna DIGI by Bank BJB di Jawa Barat yang terus meningkat, dapat disimpulkan bahwa layanan ini telah diterima dengan baik oleh masyarakat [4]. Namun, perlu dikaji lebih lanjut faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan DIGI by Bank BJB. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minat pengguna adalah persepsi pengguna terhadap kualitas layanan DIGI by BJB [8]. Semakin baik persepsi pengguna terhadap kualitas layanan DIGI by BJB, maka semakin tinggi minat pengguna untuk menggunakan layanan tersebut [8].

Menurut penelitian Wiharso et al. (2022), kualitas produk mobile banking berkontribusi secara positif terhadap kepuasan pelanggan [8]. Selain itu, Kurniawan et al. (2023) juga mengungkapkan bahwa beberapa faktor dalam model UTAUT, seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, motivasi instrumental, dan motivasi hedonik, memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan [7].

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis minat pengguna layanan m-banking DIGI by BJB di Jawa Barat menggunakan model UTAUT 2. Penggunaan model UTAUT2 dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna dalam adopsi layanan m-banking DIGI by BJB.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, adapun perumusan masalah yang akan dibahas:

1. Apakah faktor performance expectance, faktor usaha, faktor sosial, faktor kepuasan, *price value* berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna layanan m-banking DIGI by BJB?
2. Apakah kondisi yang mendukung, faktor kebiasaan, serta minat penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap ketertarikan pengguna layanan m-banking DIGI by BJB?

## 1.3 Tujuan

Tujuan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi Bank BJB untuk meningkatkan kualitas layanan m-banking DIGI by BJB. Informasi tersebut dapat digunakan untuk:

- Mengetahui faktor-faktor yang perlu ditingkatkan untuk menarik minat pengguna layanan m-banking DIGI by BJB.
- Menguji pengaruh variabel-variabel spesifik terhadap minat pengguna dan perilaku penggunaan layanan m-banking

## 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dibatasi pada analisis minat pengguna layanan m-banking DIGI by bank BJB di Jawa Barat menggunakan model UTAUT 2.

- Penelitian akan mengimplementasikan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT 2).
- Penelitian ini dibatasi pada pengguna aktif aplikasi BJB DIGI.
- Penelitian ini dibatasi pada wilayah Jawa Barat.

## 1.5 Hipotesis

1. Faktor performansi, faktor usaha, faktor sosial, dan faktor perilaku penggunaan, faktor kepuasan, faktor harga, faktor kebiasaan, dan faktor niat perilaku berpengaruh positif terhadap minat penggunaan layanan m-banking DIGI by BJB di Jawa Barat.
2. Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap behavior intention layanan m-banking DIGI by BJB di Jawa Barat.

## 1.7 Jadwal Kegiatan

Tabel 1 Jadwal Kegiatan

Nama Kegiatan	Bulan						
	1	2	3	4	5	6	7
Bimbingan dengan pembimbing							
Perancangan metodologi dan analisis kebutuhan model							
Pengumpulan data							
Menyusun analisis kepuasan							
Menyusun model penelitian							
Uji validitas dan reliabilitas data							
Pengujian model penelitian							
Penyusunan laporan tugas akhir							
Presentasi							

## 1.8 Rencana kegiatan

Penelitian ini dimulai dengan kegiatan studi literatur. Kegiatan ini dilakukan dengan cara mengumpulkan referensi yang relevan dengan topik penelitian, seperti jurnal, artikel, buku, dan sumber lainnya. Referensi-referensi tersebut kemudian dianalisis untuk menemukan teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan penelitian.

Setelah studi literatur selesai, tahap selanjutnya adalah pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada pengguna layanan m-banking DIGI by BJB yang masih aktif di Jawa Barat. Kuesioner dibagikan secara daring melalui Google Forms.

Setelah data didapatkan, penelitian ini berlanjut pada tahap pengolahan data. Tahap ini bertujuan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pada tahap ini, data akan dianalisis menggunakan analisis jalur (path analysis). Analisis jalur adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel. Dalam penelitian ini, analisis jalur digunakan untuk menguji pengaruh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat pengguna layanan m-banking DIGI by BJB menggunakan model UTAUT 2. Model UTAUT 2 adalah model yang dikembangkan oleh Venkatesh, Thong, dan Xu (2012) untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi oleh konsumen.

## 1.9 Sistematika Penulisan

- BAB I Pendahuluan

Bab I Pendahuluan membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, hipotesis, pernyataan masalah, batasan masalah, rencana kegiatan.

- Bab II: Landasan Teori dan Kerangka Pemikiran

Bab II ini berisi tentang teori teori dan fakta yang berkaitan dengan landasan berfikir untuk memahami konsep, mengidentifikasi faktor faktor, memnentukan pendekatan perancangan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian

- Bab III: Metode Penelitian

Bab III menjelaskan tentang metode penelitian, rancangan sistem, dan metode pengujian yang akan dilakukan dalam penelitian ini.

- Bab IV Hasil Penelitian

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang memberikan kontribusi terhadap pemahaman mengenai permasalahan yang diteliti, meliputi analisis data dan pembahasan mendalam terhadap temuan-temuan yang signifikan.

- Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini menyajikan kesimpulan penelitian, mendiskusikan implikasi dari hasil penelitian, serta membatasi ruang lingkup penelitian dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.