# BAB I PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Masa globalisasi saat ini membawa inovasi dan perkembangan teknologi yang semakin berkembang pesat. Dunia beranjak menuju modernitas dimana kegiatan manusia sangat terikat dan terbantu dengan keberadaan internet (Wulandari et al., 2017). Merujuk data penelitian (APJII, 2019), kalkulasi pengguna internet terbanyak di Indonesia berlokasi di Pulau Jawa dengan persentase 55,7% atau sejumlah 171,17 juta jiwa.

Pemanfaatan internet telah merambah ke hampir semua sektor kehidupan seperti komunikasi, pendidikan, transportasi, pariwisata dan perbankan. Digitalisasi layanan perbankan identik dengan kata fleksibel, cepat, dan mudah diakses. Semakin meroketnya pemekaran, relasi perusahaan dan konsumen mengalami revolusi, termasuk bisnis perbankan. Melihat kegiatan belanja yang masif di dunia maya, penyedia layanan perbankan perlu melakukan prediksi untuk memahami alasan mengapa internet menjadi media yang dipilih oleh konsumen. Saat ini, internet masih lebih diterima konsumen sebagai jembatan maya yang dapat menghubungkan konsumen dengan penyedia layanan tertentu (Adhiputra, 2015).

Meskipun pada awalnya bisnis perbankan hanya sebatas jasa yang membantu sistem pertukaran mata uang, modernitas bisnis perbankan terus bertransformasi dengan penyediaan layanan berbasis daring seperti peminjaman uang dalam waktu singkat, memudahkan transaksi digital melalui *internet banking* dan *mobile banking* (Fitriana, 2016). *Mobile banking*

merupakan fasilitas mutakhir yang terus dikembangkan pada era modern ini. Kemudahan yang diberikan fasilitas *mobile banking* antara lain transaksi belanja, tagihan, *transfer*, *history*, dan lain sebagainya.

Pemberian fasilitas *mobile banking* juga dilakukan oleh salah satu industri perbankan yaitu *Bank Central Asia* (BCA)*.* Layanan tersebut berbentuk aplikasi yang mudah diunduh di berbagai telepon pintar yaitu BCA *mobile.* Pengguna BCA *mobile* dimanjakan oleh kemudahan transaksi dalam jaringan dengan banyak fitur serta tidak perlu ke ATM untuk melakukan transaksi perbankan. BCA bekerjasama dengan banyak perusahaan baik sektor BUMN maupun swasta untuk memudahkan dalam melakukan transaksi pembayaran barang maupun jasa.

Dengan penggunaan inovasi *mobile banking*, pengalaman transaksi nasabah mengalami pemutakhiran. Umumnya, jenis transaksi yang marak digunakan yaitu transfer, cek saldo, pelunasan tagihan dan transaksi di *marketplace* tertentu*.* Selain itu, BCA juga menganggarkan biaya untuk pengembangan produk *digital banking* (Sitanggang & Tendi, 2019). Adapun demikian, bertambahnya jumlah pengguna tidak diiringi dengan analisis tingkat penerimaan, juga pihak pengembang (BCA) belum pernah melakukan penilaian tingkat penerimaan aplikasi BCA *mobile* yang telah marak digunakan.

Ada beberapa konsep yang dapat membantu menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* BCA, seperti TRA (*Theory of Reasoned Action*), UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), TPB (*Theory of Planned Behavior*) dan TAM (*Technology Acceptance Model*). Namun dari beberapa model tersebut, model yang paling sering digunakan dan teruji kehandalannya adalah model TAM (Wulandari et al., 2017). Sehingga dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran penerimaan pengguna aplikasi *mobile banking* menggunakan model TAM dengan studi kasus pengguna secara umum di kota Malang.

Berdasarkan teori yang diperkenalkan (Davis, 1989) dalam (Kurniawati et al., 2017), *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori perdana dari pengembangan *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang diistimewakan untuk mengkonsepkan hubungan sistem informasi dengan taraf penerimaan pengguna sistem tersebut. Kegunaan TAM yaitu sebagai alat analisis umum faktor penerimaan teknologi informasi serta menjelaskan perilaku *end-user* dalam penggunaan suatu aplikasi.

Dalam model TAM, terdapat tiga macam faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan suatu sistem yaitu *perceived usefulness, perceived ease of use and behavioral intention to use*. *Perceived usefulness* merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. *Perceived Ease of Use* merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tak perlu bersusah payah, sedangkan *Behavioral Intention to Use* yaitu kecenderungan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (Kurniawati et al., 2017).

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, terhadap tingkat penerimaan pada aplikasi BCA *mobile* dengan menggunakan model TAM (*Technology Acceptance Model*).

## Rumusan Masalah

Berpedoman pada latar belakang diatas, penulis merumuskan permasalahan atau fokus pembahasan pada riset ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh variabel *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention to Use* pada aplikasi BCA *mobile*?
2. Bagaimana pengaruh variabel *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention to Use* pada aplikasi BCA *mobile*?
3. Bagaimana pengaruh variabel *Perceived Usefulness* terhadap *Actual System Use* pada aplikasi BCA *mobile*?
4. Bagaimana pengaruh variabel *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual System Use* pada aplikasi BCA *mobile*?
5. Bagaimana pengaruh variabel *Behavioral Intention to Use* terhadap A*ctual System Use* pada aplikasi BCA *mobile*?

## Batasan Masalah

1. Sampel penelitian ini diambil dari kalangan umum dengan rentang usia 15-35 tahun di kota Malang yang pernah menggunakan aplikasi BCA *mobile* minimal tiga kali.
2. Penelitian menggunakan model TAM (*Technology Acceptance Model*) dengan modifikasi yang terdiri dari empat konstruk atau variabel (Fitriana, 2016) (Adhiputra, 2015).
3. Aplikasi BCA *mobile* menjadi objek penelitian utama dalam riset ini.
4. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan software SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, berikut ini tujuan dari penelitian ini:

1. Mengetahui pengaruh dari *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* pada aplikasi BCA *mobile.*
2. Mengetahui pengaruh dari *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* pada aplikasi BCA *mobile.*
3. Mengetahui pengaruh dari *perceived usefulness* terhadap *actual system use* pada aplikasi BCA *mobile*.
4. Mengetahui pengaruh dari *perceived ease of use* terhadap *behavioural intention to use* pada aplikasi BCA *mobile.*
5. Mengetahui pengaruh variabel *behavioural intention to use* terhadap *actual system use* pada aplikasi BCA *mobile*.

## Manfaat Penelitian

1. Mengidentifikasi faktor determinan yang berpengaruh terhadap penerimaan aplikasi BCA *mobile* pada pengguna di Kota Malang.
2. Membantu pengembang aplikasi BCA *mobile* untuk meningkatkan kualitas layanan.
3. Mengetahui perilaku pengguna terhadap aplikasi BCA *mobile*.

## Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat empat prosedur tahapan, yaitu:

1. **Perencanaan**

Sebelum menjalankan riset, peneliti melaksanakan studi pustaka untuk mencari referensi tentang teori-teori terkait model TAM. Studi pustaka dicari dari beberapa buku referensi dan beberapa jurnal penelitian sebelumnya. Setelah melakukan studi pustaka, penulis melakukan survey lapangan untuk mengetahui realita penerapan objek penelitian. Pengumpulan tahap awal dilakukan dengan wawancara langsung kepada pengguna aplikasi BCA *mobile*, kemudian dilakukan penyebaran kuesioner secara acak terhadap beberapa responden.

1. **Analisis Permasalahan**

Setelah dilakukan studi pustaka dan survey lapangan, muncul permasalahan bagaimana penerimaan aplikasi BCA *mobile* oleh pengguna yang mana nantinya permasalahan diuji menggunakan konsep Fred Davis mengenai “*Technology Acceptance Model.*”

1. **Desain**

Penelitian ini menggunakan kerangka konsep atau konstruk TAM sebagai berikut:

1. Hubungan *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use*.
2. Hubungan *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use.*
3. Hubungan *perceived usefulness* terhadap *actual system use.*
4. Hubungan *perceived ease of use* terhadap *actual system use.*
5. Hubungan *behavioral intention to use* terhadap *actual system use.*
6. **Implementasi**

Pencarian data melalui wawancara dan kuesioner terhadap responden penelitian. Penulis memilih pengguna BCA *mobile* di sekitar Kota Malang menjadi responden utama. Setelah data dikumpulkan, data diolah dengan teknik statistik deskriptif dan statistik inferensial.

## Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah struktur atau sistematika penulisan penelitian ini, yaitu:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bagian pertama, penulis akan memaparkan masalah-masalah yang menjadi landasan utama pelaksanaan penelitian ini. Beberapa subbab yang akan dibahas yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan yang menjelaskan rancangan umum penulisan karya tugas akhir ini.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian kedua, berisi mengenai teori dasar yang diambil dari jurnal-jurnal terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ketiga, penulis menguraikan tahapan atau acuan dalam pengerjaan penelitian seperti tempat penelitian, jadwal pelaksanaan, alat dan bahan, pengumpulan data, analisa, dan langkah penelitian.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian keempat, penulis menjelaskan hasil atau temuan beserta dengan uraian temuan tersebut yang meliputi analisis statistik deskriptif, analisis statistik inferensial, hasil penelitian dan keterbatasan penelitian.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian kelima, akan dipaparkan kesimpulan yang menjadi jawaban dari rumusan masalah penelitian dan beberapa rekomendasi untuk penelitian berikutnya.