

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Mobile Banking* merupakan sebuah produk atau layanan yang ditawarkan oleh industri keuangan khususnya perbankan dengan menggunakan *smartphone* (Tam and Oliveira, 2016). Pentingnya sistem *M-Banking* diterapkan untuk melakukan transaksi seperti mentransfer uang, membayar tagihan, *top-up E-Money*, dan mengecek mutasi dalam rekening perbankan secara *digital* (Baabdullah, Ali Abdallah Alalwan, *et al.*, 2019). Alasan nasabah membutuhkan *M-Banking* karena mobilitas dan bank yang tidak memiliki sistem *M-Banking* akan mengalami kesulitan dalam menjalankan bisnisnya seperti menawarkan produk kepada nasabah dimana nasabah sendiri sudah sangat pintar dalam memilih layanan perbankan sesuai kebutuhan (Legowo and Vitalli, 2020). Salah satu perbankan nasional yang sudah menggeluti dan menjalankan teknologi *M-Banking* dalam melayani nasabahnya adalah Bank ABC. Memasuki Era *Digital Banking*, Bank ABC terus berupaya dalam mengembangkan aplikasi *M-Banking* yang disebut dengan DEF.

DEF merupakan layanan *Internet Banking* Bank ABC versi *mobile* yang dikembangkan untuk nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan mudah melalui *smartphone* berbasis Android dan iOS. Banyak terdapat keluhan dari nasabah pengguna *M-Banking* ABC yang diutarakan melalui *review* di *Plasystore*. Adapun contoh permasalahan yang dikeluhkan oleh pengguna adalah *M-Banking* pada Bank ABC sering mengalami gangguan pada tanggal tertentu di akhir bulan pada saat penggajian karyawan ABC Group sehingga nasabah yang melakukan penempatan deposito *online* di hari tersebut belum dapat dilihat di aplikasi *M-Banking*. Hal tersebut membuat nasabah merasa sangat tidak nyaman jika menempatkan dana terlalu banyak di rekening. (sumber : berdasarkan *review* dari Aplikasi DEF di *Plasystore*).

Bukan hanya *performance M-Banking* pada Bank ABC dinilai nasabah terlalu lambat, SMS token yang terkadang tidak dikirimkan, pembayaran tagihan dengan status *failed* namun saldo nasabah tetap dipotong menyebabkan nasabah merasa kurang nyaman menggunakan *M-Banking* pada Bank ABC. Banyaknya nasabah yang memiliki pengalaman buruk dalam bertransaksi menggunakan *M-Banking* pada Bank ABC menyebabkan penurunan dalam penggunaan aplikasi DEF milik Bank ABC. Dalam pemanfaatan teknologi *M-Banking* khususnya DEF, masih banyak nasabah dengan usia 45 tahun keatas tidak mau membuka diri untuk memanfaatkan aplikasi DEF. Salah satu penyebabnya adalah nasabah takut adanya oknum-oknum yang memanfaatkan DEF untuk melakukan penipuan (sumber : berdasarkan *review* dari Aplikasi DEF di *Playstore*).

UTAUT adalah kemajuan teoritis atas teori yang ada digunakan untuk menguji adopsi dan penelitian terkait difusi, dimana model penerimaan teknologi yang mensintetiskan elemen-elemen pada delapan model penerimaan teknologi yang pernah ada yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivation Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *combined TAM & TPB* (C-TPBTAM), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT) dan *Social Cognitive Theory* (SCT). UTAUT memfasilitasi dalam menguji niat pengguna untuk menggunakan sistem informasi dan perilaku penggunaan yang terjadi (Panjaitan and Budiarto, 2019). Dalam mencari pemahaman yang lebih baik tentang penentu adopsi *M-Banking*, (Legowo and Vitalli, 2020) menggabungkan model UTAUT, TTF dan *Trust* untuk mengusulkan model adopsi *Internet Banking* lebih baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, faktor sosial, dan kepercayaan memiliki pengaruh positif pada minat pemanfaatan, sementara kondisi memfasilitasi dan minat penggunaan memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan dalam penggunaan sistem *Internet Banking*. Dimana, kombinasi model UTAUT, TTF dan *Trust* disebut sebagai *extended UTAUT*. *Extended UTAUT* adalah sebuah model kombinasi UTAUT, TTF dan *Trust* berdasarkan penelitian terdahulu (Legowo and Vitalli, 2020) yang memperkenalkan teori tersebut.

Pentingnya permasalahan tersebut dilakukan agar nasabah dapat merasakan manfaat penggunaan *M-Banking* pada Bank ABC dan menimbulkan pengalaman yang baik. Oleh sebab itu, peneliti mengkombinasikan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology*) yaitu untuk memahami sejauh mana faktor penerimaan dan pemanfaatan teknologi dirasakan oleh kebanyakan nasabah. Model adopsi TTF (*Task Technology Fit*) yang menunjukkan bahwa pengguna akan mengadopsi teknologi baru jika cukup baik untuk menjalankan tugas sehari-hari secara efisien. Adopsi ke sistem yang baru akan sangat bergantung pada tugas harian pengguna. Kepercayaan (*Trust*) yang menunjukkan bahwa perilaku yang mengarah ke tingkat harapan yang terukur tentang kepercayaan seseorang. (Lishomwa and Phiri, 2020). Jika konsumen secara konsisten menemukan ulasan (*review*) positif tentang *M-Banking*, maka mereka akan mengembangkan kepercayaan pada saluran perbankan inovatif dan berniat untuk mengadopsinya (Shankar, Jebarajakirthy and Ashaduzzaman, 2020).

Sikap adalah cara untuk mengubah suatu tempat dengan perilaku yang menguntungkan atau tidak menguntungkan seperti halnya sebagian besar dari pembeli. Dimana, sikap mencerminkan keyakinan perilaku menonjol orang tersebut mengenai kemungkinan konsekuensi pribadi dari tindakan tersebut. Sikap responden juga menentukan apakah mereka terbuka untuk belajar tentang menggunakan layanan jika mereka tidak mengetahui cara menggunakan teknologi tersebut (Lishomwa and Phiri, 2020). Sikap sebagai mediasi efek dari ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi fasilitasi pada minat pemanfaatan dan juga memiliki efek langsung terhadap minat penggunaan. Ini membuktikan bahwa individu mengatributkan kepentingan yang cukup besar, dimana teknologi tersebut dapat bermanfaat dan mudah digunakan. Karena itu, seseorang harus berkonsentrasi meningkatkan kemudahan penggunaan dan kegunaan sistem sedemikian rupa sehingga penerimaan dan penggunaan inovasi dapat dikelola dengan lebih sukses (Dwivedi *et al.*, 2019). Ketika kemudahan penggunaan yang dirasakan tinggi, maka sikap positif pengguna terhadap sistem juga meningkat (Lishomwa and Phiri, 2020). Variabel sikap pada kombinasi model UTAUT, TTF, dan *Trust* belum ditambahkan pada penelitian sebelumnya.

Berdasarkan permasalahan terkait *M-Banking* pada Bank ABC, maka akan dilakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Sikap pada Penerimaan Sistem *Mobile Banking* Menggunakan Model *Extended UTAUT*”**.

## 1.2 Masalah Penelitian

Berikut ini masalah penelitian yang akan dibahas dalam penelitian tesis dapat diuraikan menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berdasarkan latar belakang akan diuraikan sebagai berikut :

1. Kinerja dari *M-Banking* pada Bank ABC yang dianggap sering terjadi masalah menyebabkan tidak sedikit nasabah memiliki pengalaman yang buruk dalam penggunaannya.
2. Kesulitan dalam menjalankan atau memanfaatkan teknologi dari *M-Banking* ABC seperti sering terjadinya *high data traffic* pada saat melakukan login ke aplikasi menyebabkan nasabah beralih ke aplikasi *M-Banking* bank lain.
3. Faktor sosial seperti persepsi kelemahan yang dimiliki *M-Banking* ABC dalam membantu transaksi nasabah menyebabkan turunnya minat penggunaan aplikasi tersebut.
4. Penggunaan *M-Banking* pada Bank ABC sering menyebabkan nasabah gagal dalam melakukan transaksi pembayaran namun saldo tetap terpotong menyebabkan kurangnya rasa kepercayaan nasabah dalam penggunaan aplikasi tersebut.
5. Ada sebagian nasabah merasakan penyediaan teknologi dalam *M-Banking* pada Bank ABC yang memenuhi segala kebutuhan nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi telah memudahkan aktivitas mereka dalam hal finansial.
6. Sikap sebagian nasabah yang berusia lanjut yang masih tertutup dalam menerima teknologi yang dihadirkan oleh Bank ABC.

7. Menurunnya kepercayaan (*trust*) nasabah terhadap *M-Banking* pada Bank ABC menyebabkan turunnya minat pemanfaatan pada aplikasi tersebut.

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan kombinasi model UTAUT, TTF, Kepercayaan (*Trust*) dan Sikap (*Attitude*) tersebut, rumusan masalah dalam penelitian tesis yang akan diuraikan adalah :

1. Apakah Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Faktor Sosial (*Social Influence*), Kecocokan Tugas Teknologi (*Task Technology Fit*), Kepercayaan (*Trust*) dan Sikap (*Attitude*) berpengaruh terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*) pada sistem *M-Banking* pada Bank ABC?
2. Apakah Kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) dan Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*) berpengaruh terhadap Minat Penggunaan (*Use Behavior*) pada sistem *M-Banking* pada Bank ABC?
3. Apakah Jenis Kelamin (*Gender*), Usia (*Age*) berpengaruh terhadap Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) pada sistem *M-Banking* pada Bank ABC?
4. Apakah Jenis Kelamin (*Gender*), Usia (*Age*), Pengalaman (*Experience*) berpengaruh terhadap Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) pada sistem *M-Banking* pada Bank ABC?
5. Apakah Jenis Kelamin (*Gender*), Usia (*Age*), Pengalaman (*Experience*), Kesukarelaan Penggunaan (*Volunteriness of Use*) berpengaruh terhadap Faktor Sosial (*Social Influence*) pada sistem *M-Banking* pada Bank ABC?
6. Apakah Pengalaman (*Experience*) berpengaruh terhadap Kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) pada sistem *M-Banking* pada Bank ABC?

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut adapun tujuan dari penelitian adalah :

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tesis ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh :

1. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Faktor Sosial (*Social Influence*), Kecocokan Tugas Teknologi (*Task Technology Fit*), Kepercayaan (*Trust*) dan Sikap (*Attitude*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*) sistem *M-Banking* pada Bank ABC.
2. Kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) dan Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*) terhadap Minat Penggunaan (*Use Behavior*) sistem *M-Banking* pada Bank ABC.
3. Jenis Kelamin (*Gender*), Usia (*Age*) terhadap Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) sistem *M-Banking* pada Bank ABC.
4. Jenis Kelamin (*Gender*), Usia (*Age*), Pengalaman (*Experience*) terhadap Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) sistem *M-Banking* pada Bank ABC?
5. Jenis Kelamin (*Gender*), Usia (*Age*), Pengalaman (*Experience*), Kesukarelaan Penggunaan (*Volunteriness of Use*) terhadap Faktor Sosial (*Social Influence*) sistem *M-Banking* pada Bank ABC.
6. Pengalaman (*Experience*) terhadap Kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) sistem *M-Banking* pada Bank ABC.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian tesis ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang permodelan UTAUT, TTF, Kepercayaan (*Trust*) dan Sikap (*Attitude*).
2. Hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap pengembangan *literature* dalam kombinasi model UTAUT, TTF, Kepercayaan (*Trust*), Sikap (*Attitude*) untuk *M-Banking* dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Sebagai masukan bagi pemilik sistem *M-Banking* pada Bank ABC untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem *M-Banking* pada Bank ABC dikemudian hari.

#### 1.4 Ruang Lingkup Masalah

Ruang Lingkup Masalah pada penelitian tesis ini antara lain :

- a. Variabel Dependen : Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*), Minat Penggunaan (*Use Behavior*).
- b. Variabel Independen : Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Faktor Sosial (*Social Influence*), Kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Kecocokan Tugas Teknologi (*Task Technology Fit*), Kepercayaan (*Trust*), Sikap (*Attitude*).
- c. Variabel Moderator : Jenis Kelamin (*Gender*), Usia (*Age*), Pengalaman (*Experience*), Kesukarelaan Penggunaan (*Volunteriness of Use*)
- d. Objek : Penggunaan Sistem *Mobile Banking* pada Bank ABC bagi Pengguna di Kota Medan.

#### 1.5 Metodologi Penelitian

Berikut ini akan dijelaskan langkah-langkah metodologi penelitian yang digunakan sebagai berikut:

##### 1. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pendalaman topik dengan melakukan studi literatur dan mempelajari berbagai referensi yang berkaitan dengan topik penelitian.

##### 2. Analisis Masalah

Pada tahap ini dilakukan analisis berdasarkan hasil studi literatur yang sudah dilakukan untuk mengidentifikasi masalah dan masalah yang harus diselesaikan, data yang dibutuhkan dan menjelaskan solusi atas masalah yang diatasi.

##### 3. Kuesioner

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner *google form* dengan memberikan pertanyaan kepada responden untuk menjawabnya.

4. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) :
  - a. Uji validitas konvergen
  - b. Uji validitas diskriminan
  - c. Uji reliabilitas
5. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)
  - a. *T-Statistic* dan *P-Value*
  - b. *R-Square* ( $R^2$ )
6. Pembahasan
7. Menarik kesimpulan dari hasil pengujian.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini terdiri dari 5 bab sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada Bab I ini, berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian yang diharapkan, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN LITERATUR**

Pada Bab II ini, berisi tinjauan pustaka, kerangka konsep pemecahan masalah, pengembangan hipotesis yang menunjang pembuatan tesis.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab III ini, berisi metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab IV ini, berisi hasil dan pembahasan untuk penyelesaian masalah.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada Bab V ini, berisi kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya.