

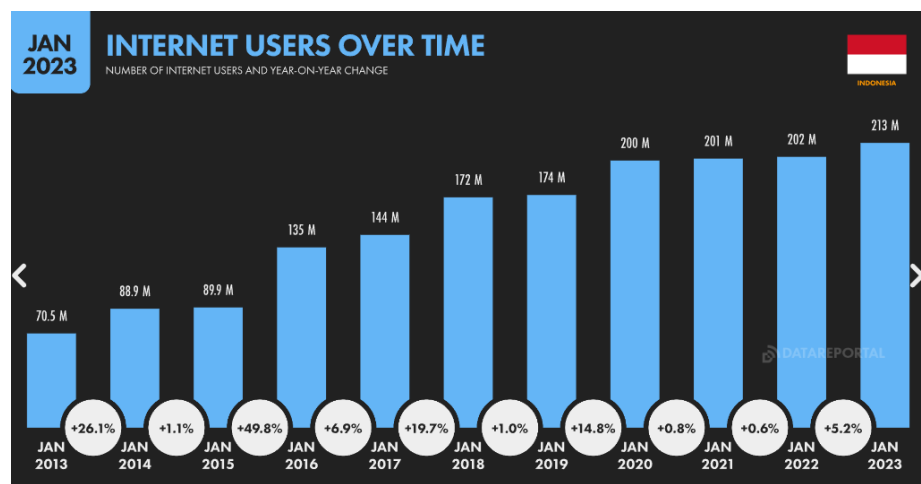
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada saat ini telah mengalami transformasi yang berarti kepada dunia, menciptakan perubahan luar biasa. Revolusi digital telah cara kita berinteraksi, bekerja, berkomunikasi, dan bahkan berpikir. Pada era dimana teknologi dan informasi yang semakin berkembang, membuat kita harus selalu terhubung dengan perkembangan terkini dalam dunia ini. Internet merupakan media yang dipergunakan untuk meningkatkan efisiensi suatu proses komunikasi melalui beragam aplikasi, seperti situs web, VoIP, dan surel. (Purbo, 2005). Internet telah menjadi salah satu penemuan paling berpengaruh dalam sejarah manusia yang telah mengubah segala aspek mengenai aspek kehidupan kita. Salah satu hal terkemuka dari internet adalah kemampuannya dalam memberikan akses tanpa batas ke sumber daya pengetahuan dan informasi. Internet juga telah merevolusi bagaimana kita berkomunikasi dan berinteraksi dengan individu lainnya. melalui *e-mail*, media sosial, dan beberapa aplikasi pesan, kita mampu terkoneksi dengan individu di seluruh penjuru dunia., mengatasi batasan geografis. Tidak hanya memudahkan komunikasi, tetapi juga membuka peluang baru untuk membangun jaringan sosial dan memahami budaya yang berbeda. Penggunaan internet semakin bertambah setiap tahun. Salah satu di Indonesia, menurut laporan penelitian We Are Social, 2023. Pada bulan Januari 2023, terdapat sekitar 212,9 juta individu

yang menggunakan internet. Hal ini menunjukkan bahwa sekitar 77% dari populasi Indonesia telah mengadopsi penggunaan internet. Terdapat peningkatan sebesar 3,85% dalam jumlah pengguna internet pada bulan Januari 2023. Jika dilakukan perbandingan pada tahun lalu. Pada bulan tersebut yaitu tahun 2022, didapatkan pemakai internet di Indonesia tinggal 205.000.000 orang.



Gambar satu. Pemakai internet di seluruh Indonesia tama sumber dari We are sosial

Perkembangan akses internet memunculkan *smartphone* yang semakin canggih setiap tahun nya. Dengan fitur-fitur nya yang semaksimal mungkin *smartphone* merubah cara kita bersosialisasi, bekerja , dan bermain. Fungsi utama dari *smartphone* adalah alat untuk berkomunikasi. Kita dapat mengirim pesan teks, menelpon, dan berkomunikasi dari berbagai pesan instan yang disediakan. Penggunaan *smartphone* juga semakin terkait dengan media sosial, seperti Instagram, Facebook, dan X yang memungkinkan kita untuk berbagi momen – momen dalam hidup kita dengan teman atau pengikut kita. Tidak

hanya itu, *smartphone* juga memainkan peran penting dalam cara kita mengelola dan mengakses layanan perbankan atau biasa disebut *mobile banking*. Lee, Harindranath, Oh, and Kim (2015) menjelaskan *Mobile Banking* adalah layanan yang menggabungkan dua industri yang berbeda yaitu perbankan dan operator seluler untuk menawarkan layanan tambahan yang bernilai kepada pelanggan mereka. *mobile banking* yang memberikan layanan 24 jam dan bisa diakses dimana dan kapan saja membuat transaksi secara daring semakin familiar di lingkungan masyarakat tanpa mendatangi kantor bank fisik. Aksesibilitas merupakan keuntungan utama dalam *mobile banking*, nasabah dapat dengan mudah mengecek saldo rekening, mentransfer dana, membayar tagihan, dan bahkan melakukan deposit cek hanya dengan *smartphone* mereka. Keunggulan seperti ini sangat berarti terutama untuk individu yang tinggal di lokasi terpencil atau tidak ada kantor fisik bank di daerah nya.

Jconnect merupakan *mobile banking* dari Bank Jatim telah menjadi salah satu inovasi yang disediakan oleh Bank Jatim, yang beroperasi di Jawa Timur, Indonesia. Dengan mengikuti perkembangan teknologi dan informasi yang ada, Bank Jatim telah merangkul dan memungkinkan para nasabahnya untuk mengakses layanan perbankan dengan mudah melalui *smartphone*. Salah satu keunggulan yang dimiliki oleh *mobile banking* Bank Jatim selain mengecek rekening, mentransfer dana, dll adalah memungkinkan nasabahnya untuk membayar tagihan seperti listrik, air, telepon, kartu kredit, tanpa harus antri di loket bank fisik. Bank Jatim juga mengintegrasikan fitur keamanan yang sangat kuat dalam aplikasi *mobile banking*-nya. Nasabah dapat menggunakan

pin, kata sandi, dan verifikasi 2 arah untuk mengamankan akses ke rekening mereka. Semua ini mencerminkan komitmen Bank Jatim untuk memberikan pengalaman perbankan yang praktis dan berkualitas kepada nasabahnya, sejalan dengan perkembangan teknologi di era digital ini. *mobile banking* Bank Jatim telah memainkan peran kunci dalam memudahkan nasabah dalam mengelola keuangan mereka, dan kemungkinan besar akan terus berkembang seiring dengan perubahan terus menerus di dunia perbankan. Dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi ini membuat nasabah Bank Jatim terutama di Surabaya masih bervariasi.

Fenomena ini telah menarik perhatian banyak pihak untuk memahami penyebab yang memengaruhi sikap dan minat nasabah dalam Layanan dari mobil banking sudah disediakan dari bank Jatim. Untuk mengungkapnya, banyak penelitian telah dilakukan, dan salah satu teori yang relevan dalam mengkaji Kesiapan dari teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini dikembangkan oleh Davis (1989) adalah suatu struktur atau pendekatan yang dipakai untuk menilai kesiapan individu dalam memanfaatkan sistem teknologi berbasis informasi secara lebih terperinci. Dalam kerangka TAM, terdapat dua faktor utama yang memiliki peran signifikan dalam memengaruhi penerimaan teknologi, yaitu *Perceived Usefulness* (kegunaan yang dirasakan) dan *Perceived Ease of Use* (kemudahan yang dirasakan). *Perceived Usefulness* merujuk pada seberapa jauh individu merasakan Jika dari pemakaian teknologi mendapatkan keuntungan dan nilai tambah dalam kegiatan mereka., sementara *Perceived Ease of Use* menggambarkan sejauh

mana teknologi tersebut dianggap mudah dimanfaatkan. oleh pengguna. Dua faktor inilah yang menjadi inti dari TAM dan menjadi fokus utama dalam analisis penerimaan teknologi. Melalui pendekatan TAM, penelitian ini akan berusaha untuk mengeksplorasi lebih lanjut mengenai. bagaimana nasabah Bank Jatim di Surabaya menilai kegunaan dan kemudahan penggunaan mobile banking.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pikkarainen dkk., (2004) menyatakan apabila *Perceived Usefulness* telah menjadi faktor yang secara signifikan memengaruhi peningkatan niat seseorang untuk mengadopsi sistem perbankan selular. Dalam penelitian beberapa tahun terakhir, disimpulkan bahwa masyarakat kini telah menyadari manfaat penggunaan mobile banking sebagai kegiatan perbankan. Pada saat seseorang merasakan manfaat tertentu dari penggunaan fitur dalam aplikasi mobile banking (Yuan dkk., (2016). Penelitian yang dilakukan oleh Yao-Ping Peng dkk., (2023) menjelaskan bahwa *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh signifikan, karena suatu sistem yang mudah digunakan menjadi sangat diperlukan ketika digunakan dalam situasi darurat.

Penelitian serupa dilakukan oleh Tyas & Darma, (2017) menyatakan *Perceived Usefulness* tidak memiliki pengaruh, karena meskipun sistem tersebut bermanfaat, seseorang cenderung memerlukan informasi yang lengkap dan akurat mengenai kegunaan aplikasi mobile banking sebelum menggunakan secara nyata.

Disaat yang sama juga penelitian oleh Pikkarainen dkk., (2004), *Perceived Ease of Use* tidak memengaruhi penerimaan seseorang kepada sistem perbankan mobile banking. Karena kemampuan masyarakat untuk mengadopsi sistem teknologi baru terbilang cepat jadi persepsi kemudahan penggunaan dianggap kurang mempengaruhi penerimaan sistem teknologi. Di samping itu, penelitian telah menunjukkan bahwa Faktor kemudahan penggunaan bukanlah elemen utama yang meningkatkan minat untuk memanfaatkan layanan mobile banking. (Soesilo, 2006).

Attitude Toward Using (Sikap Pengguna) merupakan suatu kecenderungan merespon dengan pandangan positif atau negatif kepada suatu perilaku. Umumnya, semakin individu menilai bahwa perilaku tertentu akan membawa dampak positif, mereka akan condong untuk memberikan tanggapan yang positif kepada perilaku tersebut. Sebaliknya, semakin individu menilai dengan evaluasi yang negatif, mereka akan cenderung memberikan tanggapan yang negatif kepada perilaku tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadya, (2022) mengungkapkan bahwa *Attitude Toward Using* berpengaruh positif dan signifikan kepada *Behavioral Intention* sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik *Attitude Toward Using* pada aplikasi maka *Behavioral Intention* akan semakin meningkat

Dengan dasar informasi yang telah disampaikan sebelumnya, penelitian ini akan berfokus dengan judul “PENGARUH X1/DAN X2 PADA SIKAP DAN MINAT kepada PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK JATIM DI

SURABAYA” peneliti berharap bahwa melalui penelitian ini, dapat tergambar suatu gambaran bagi perusahaan mengenai dampak *Technology Accepatence Model* (TAM) yang mencakup pengaruh kemudahan dan manfaat kegunaan aplikasi mobile banking dalam meningkatkan sikap dan minat penggunaan kepada mobile banking jconnect bank jatim di Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Persepsi Kemudahan (X_2) Mempunyai pengaruh kepada Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dari layanan mobile banking yang Sudah disediakan oleh bank jatim?
2. Apakah Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) Memiliki pengaruh kepada sikap pada penggunaan (Z) dari layanan mobile banking yang Sudah disediakan oleh bank jatim?
3. Apakah Persepsi Kemudahan (X_2) Mempunyai pengaruh kepada Sikap Penggunaan (Z) dari layanan mobile banking yang sudah disediakan oleh bank jatim?
4. Apakah Persepsi Kegunaan (X_1) Mempunyai pengaruh kepada Minat Perilaku (Y) dari layanan mobile banking yang sudah disediakan oleh bank jatim?
5. Apakah Persepsi Kemudahan (X_2) Mempunyai pengaruh pada Minat Perilaku (Y) dari layanan mobile banking yang sudah disediakan oleh bank jatim?
6. Apakah Sikap Penggunaan (Z) berpengaruh pada Minat Perilaku (Y) dari layanan mobile banking yang disediakan oleh bank jatim?

7. Apakah Persepsi Kegunaan (*X1*) berpengaruh pada Minat Perilaku (*Y*) dengan Sikap Penggunaan (*Z*) sebagai variabel intervening dari layanan mobile banking yang disediakan oleh bank jatim?
8. Apakah Persepsi Kemudahan (*X2*) berpengaruh pada Minat Perilaku (*Y*) dengan Sikap Penggunaan (*Z*) sebagai variabel intervening dari layanan mobile banking yang disediakan oleh bank jatim?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui paparan kerangka, target dari telaah eksperimen sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan hasil dari analisis adanya pengaruh pada variabel Persepsi Kemudahan (*X2*) kepada Persepsi Kegunaan (*X1*) dari layanan mobile banking Yang telah disiapkan bank Jatim.
2. Untuk mendapatkan hasil dari analisis pada Persepsi Kegunaan (*X1*) kepada Sikap Penggunaan (*Z*) dari layanan mobile banking Yang telah disiapkan bank Jatim.
3. Untuk mendapatkan hasil dari analisa variabel Persepsi Kemudahan (*X2*) kepada Sikap Penggunaan (*Z*) dari layanan mobile banking Yang telah disiapkan bank Jatim.
4. Untuk mendapatkan hasil dari analisa variabel Persepsi Kegunaan (*X1*) kepada Minat Perilaku (*Y*) dari layanan mobile banking Yang telah disiapkan bank Jatim.

5. Untuk mendapatkan hasil dari analisa variabel Persepsi Kemudahan (X_2) kepada Minat Perilaku (Y) dari layanan mobile banking Yang telah disiapkan bank Jatim.
6. Untuk mendapatkan hasil dari analisa variabel Sikap Penggunaan (Z) kepada Minat Perilaku (Y) dari layanan mobile banking Yang telah disiapkan bank Jatim.
7. Untuk mendapatkan hasil dari analisa variabel Persepsi Kegunaan (X_1) kepada Minat Perilaku (Y) dari layanan mobile banking Yang telah disiapkan bank Jatim dengan Sikap Penggunaan (Z) sebagai variabel intervening.
8. Untuk mendapatkan hasil dari analisa variabel Persepsi Kemudahan (X_2) kepada Minat Perilaku (Y) dari layanan mobile banking yang telah disiapkan bank Jatim dengan Sikap Penggunaan (Z) sebagai variabel intervening.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Akademisi

Hasil kajian ini bisa dijadikan sebagai acuan ilmiah untuk studi-studi lebih lanjut dan pembahasan dalam mata kuliah yang terkait dengan ilmu manajemen, teknologi informasi, dan perilaku konsumen.

2. Bagi Pihak Bank Jatim

Hasil penelitian dapat digunakan oleh Bank Jatim untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam mempromosikan layanan mobile banking dan meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

3. Bagi Pihak Nasabah

Hasil penelitian ini dapat membantu Bank Jatim memperbaiki dan mengkustomisasi layanan mobile banking sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga nasabah dapat menikmati pengalaman yang lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Agar lebih mudah mempelajari skripsi, maka disusunlah struktur penyusunan yang mencakup :

1. BAB 1 : PENDAHULUAN

Berisikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian juga Sistematika Skripsi

2. BAB II : TELAAH PUSTAKA

Berisikan mengenai Landasan Teori, Penelitian Terdahulu, Hipotesis, dan Model Analisis

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Berisikan Variabel Penelitian, Cara Pengambilan Sampel, Jenis dan Sumber Data, serta Metode Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

4. BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan Gambaran Umum Subyek Penelitian, Deskripsi Hasil Penelitian, Pengujian Hipotesis, dan Pembahasan Hasil Penelitian

5. BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Berisikan Simpulan Hasil Penelitian dan Saran