

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat cepat, sejalan dengan pemanfaatannya di berbagai bidang kehidupan antara lain, kesehatan, perbankan, pendidikan dan lain sebagainya. Melalui perkembangannya, teknologi telah menjangkau ke berbagai daerah. Contohnya di Indonesia yang merupakan negara kepulauan, pemanfaatan teknologi menjadi sangat dibutuhkan agar informasi dan pengetahuan mampu diserap hingga ke daerah –daerah pelosok. Penerimaan dan penggunaan teknologi menjadi topik yang sering diteliti dan diinvestigasi di bidang Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi (Parameswaran et al., 2015).

Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi memberikan dampak secara global terhadap perbankan. Salah satu dampaknya adalah pengenalan *mobile banking*. Melalui *mobile banking* pihak perbankan berusaha memberikan layanan yang cepat, mudah, nyaman, dimana saja dan kapan saja bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan aman. Dengan *mobile banking* bank dapat meningkatkan kualitas layanan mereka sekaligus mengurangi biaya jasa (Zhou et al., 2010).

Indonesia dengan jumlah penduduk sekitar 251 juta jiwa merupakan salah satu negara dengan pengguna ponsel terbesar di dunia. Berdasarkan data *US Census Bureau* pada Januari 2014 pengguna ponsel di Indonesia bahkan lebih

besar dari jumlah penduduknya yaitu berkisar di angka 281 juta (Metronews, 2015).

Melihat potensi ini bank-bank di Indonesia berlomba-lomba untuk memberikan layanan perbankan melalui fasilitas *mobile banking*. Berdasarkan survei yang dilakukan lembaga riset telematika *Sharing Vision* dalam laporan pertumbuhan *sms/mobile banking* di Indonesia tahun 2015, total pertumbuhan pengguna *sms/mobile banking* dari 4 bank yang diteliti (Bank Mandiri, BCA, BNI dan BRI) di Indonesia mencapai angka 23,65 juta pengguna di awal tahun 2015. Jumlah tersebut naik 25 persen dari jumlah pengguna *sms/mobile banking* pada tahun 2014 yang mencapai 18,8 juta pengguna.



Gambar 1.1 Survei sharingvision.com/2015

Meskipun penggunaan *sms/mobile banking* mengalami peningkatan pertumbuhan setiap tahunnya, hal ini berbanding terbalik dengan fenomena yang ada di masyarakat. Masyarakat masih memilih menggunakan transaksi tunai dengan menggunakan uang kartal. Melalui jajak pendapat, Kompas (2014) menyebutkan bahwa kurangnya kebiasaan masyarakat bertransaksi nontuna88i

dipengaruhi, salah satunya oleh faktor keamanan. 70 persen respondennya memilih menggunakan uang kartal (uang logam dan kertas) untuk bertransaksi secara tunai dibandingkan dengan transaksi nontunai (Riyandra P, 2015)

Demikian pula yang terjadi di Kota Bajawa Kabupaten Ngada, pembayaran dengan menggunakan uang kartal masih menjadi pilihan utama dibandingkan dengan uang digital. Bank BRI Cabang Bajawa sebagai salah satu bank dengan jaringan terbesar di Kabupaten Ngada dan jumlah nasabah hampir 87 ribu, juga memiliki layanan *mobile banking* sebagai salah satu produk yang ditawarkan sejak tahun 2006. Tahun 2010 layanan *mobile banking* mengalami pengembangan ke arah yang lebih baik guna tercapai tujuan yang diinginkan yaitu memudahkan nasabah untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja.

Dari data yang diperoleh, BRI Cabang Bajawa memiliki dua layanan *mobile banking* yaitu melalui aplikasi *mobile banking* melalui layanan BRI *mobile* dan yang dapat diunduh ke *smartphone* dan layanan *sms banking*. Dengan jumlah nasabah 86.874 nasabah, hanya sekitar 19.933 nasabah atau kurang dari 23 persen yang terdaftar untuk menggunakan *mobile banking* (*sms banking* dan aplikasi *mobile banking*). Dari 23 persen nasabah yang mendaftar sebagai pengguna *mobile banking* tersebut, tidak dapat dikatakan bahwa mereka semua sering bertransaksi dengan menggunakan *mobile banking*.

Dibutuhkan penelitian lebih lanjut tentang bagaimana penerimaan *mobile banking* oleh nasabah bank BRI di kota Bajawa Kabupaten Ngada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap penerimaan dan penggunaan *mobile banking* oleh nasabah di Indonesia khususnya

di Kota Bajawa Kabupaten Ngada, Nusa Tenggara Timur dengan menggunakan pendekatan model *Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dimodifikasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Permasalahan dalam penelitian ini telah penulis rumuskan ke dalam pertanyaan-pertanyaan penelitian di bawah ini :

- 1) Apakah modifikasi model UTAUT yang diusulkan dapat memprediksi penerimaan pengguna terhadap *mobile banking*?
- 2) Apa rekomendasi yang bisa diberikan dari penelitian ini guna peningkatan layanan *mobile banking*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Masalah yang akan diteliti akan dibatasi yakni hanya terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan *mobile banking (M-banking)* oleh nasabah dari Bank BRI Cabang Bajawa yang ada di Kota Bajawa sebagai Ibu Kota Kabupaten Ngada. Adapun nasabah yang dimaksud adalah nasabah yang tahu tentang *mobile banking* dan yang menggunakannya, dan yang tidak tahu tentang *mobile banking* tetapi secara sadar menggunakannya. Adapun jenis layanan *mobile banking* yang diteliti adalah semua jenis layanan perbankan dalam hal ini BRI Cabang Bajawa melalui perangkat *mobile*.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berikut dua tujuan utama dalam penelitian ini :

1. Menerapkan model penelitian yang telah disusun berdasarkan UTAUT yang dimodifikasi dan hipotesa-hipotesa yang ada di dalamnya guna meneliti

niat penggunaan kembali *mobile banking* oleh nasabah Bank BRI Cabang Bajawa.

2. Memberikan rekomendasi dari hasil analisis sesuai data yang diperoleh guna peningkatan layanan *mobile banking* terhadap pengguna.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bagi dunia perbankan penelitian ini dapat memberikan informasi tentang perilaku nasabah yang dapat digunakan dalam strategi perbankan guna peningkatan mutu layanan bagi nasabah, khususnya layanan *mobile banking*.
2. Bagi ilmu pengetahuan, model yang diusulkan diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penelitian tentang UTAUT, *mobile banking*, dan menambah literatur terutama yang berkaitan dengan faktor-faktor penerimaan dalam adopsi teknologi sistem informasi.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Laporan ini disusun secara sistematis berdasarkan tata cara penulisan laporan yang telah ditetapkan oleh pihak pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan urutan penyajian sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang merupakan hasil penelitian terdahulu mengenai penerapan UTAUT untuk memprediksi niat penggunaan *mobile banking* oleh nasabah BRI Cabang Bajawa

## **BAB III : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini.

## **BAB IV : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang langkah langkah dan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Langkah langkah tersebut mencakup: metode penentuan jenis dan sumber data, perancangan pertanyaan, metode pengumpulan data, dan metode analisa data yang digunakan.

## **BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian secara sistematis yang kemudian dianalisis menggunakan metodologi penelitian yang telah ditetapkan dan dilakukan pembahasan sesuai hasil analisis yang didapatkan.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran dari hasil penelitian.