

Bab I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Signifikannya perkembangan teknologi yang di rasakan pada beberapa tahun terakhir di era modern memicuh teknologi informasi untuk terus tumbuh dan berkembang, hal ini dicerminkan melalui beberapa inovasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi maupun melakukan transaksi dengan mudah. Berbagai macam teknologi informasi dirancang sesuai dengan kebutuhan aktifitas masyarakat.(Wang, Qian, & Lehrer, 2017)

Perkembangan teknologi informasi tersebut berdampak pula pada aktifitas masyarakat dan proses bisnis, baik itu dari pemerintahan, perusahaan swasta maupun perbankan, hal tersebut dilakukan guna mengedepankan efisiensi dan efektifitas serta kinerja kerja yang tinggi dari sebuah proses bisnis(Argañaraz, Maçada, Albanese, & López, 2013).

Sesuai dengan tujuan dari penerapan teknologi informasi, dunia perbankan juga mencoba untuk dapat memberikan pelayanan berbasis teknologi informasi dalam melakukan pelayanan sehingga dapat memberikan nilai efisiensi yang akan berdampak pada kenyamanan dan kepuasan nasabah. Beberapa fasilitas elektronik di sediakan seperti Internet banking, Mobile banking, ATM, kartu kredit dan kartu debit, (Megadewandanu, Suyoto, & Pranowo, 2017)

Demi memaksimalkan kinerja kerja, banyak bank di dunia yang mencoba menganggarkan biaya yang besar agar dapat menggunakan fasilitas teknologi informasi yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan pasar. Hal ini di anggap mampu meningkatkan kinerja serta memberi dampak positif pada bagian pemasaran dan penambahan jumlah nasabah baru.(Abdallah, Dwivedi, & Rana, 2017)(Muñoz-Leiva, Climent-Climent, & Liébana-Cabanillas, 2017)(Argañaraz et al., 2013) namun yang sering menjadi pilihan utama saat ini adalah fasilitas yang di sediakan oleh

perbankan bagi nasabah dalam melakukan transaksi non tunai, yakni dengan menggunakan *smart-phone* atau lebih sering dikenal dengan aplikasi *Mobile banking (M-banking)*. Hal ini disebabkan oleh nilai efektifitas dan efisiensi yang diberikan cukup dirasakan oleh penggunanya, transaksi yang dapat dilakukan dimana dan kapan saja menjadi poin utama bagi para nasabah untuk mengadopsi aplikasi tersebut, namun nilai-nilai risiko dan kepercayaan dari aplikasi tersebut masih menjadi penghambat dalam penerapannya (Abdallah et al., 2017)

Mobile banking (M-banking) merupakan salah satu aplikasi *smart-phone* berbasis teknologi informasi yang disediakan oleh pihak perbankan guna memberikan layanan terhadap nasabah. *M-banking* ini sendiri sebenarnya merupakan sebuah media interaksi antara pelanggan atau nasabah dengan bank menggunakan perangkat *smart-phone* dan jaringan *wireless* atau disebut juga dengan *Personal Digital Assistant (PDA)* yang bertujuan untuk memberikan data terkait informasi saldo, transaksi pembayaran non-tunai, transaksi antar bank yang berbeda, pembayaran biaya tagihan, data transaksi keuangan, serta mampu memberikan informasi lokasi ATM dan produk-produk terbaru yang disediakan oleh perbankan (Fenu & Pau, 2015). Penggunaan aplikasi ini pun dapat dilakukan kapan dan di mana saja (Oliveira, Faria, & Abraham, 2014). Penerapan aplikasi pelayanan nasabah menggunakan *M-banking* ini sendiri juga merupakan bagian dari strategi bisnis guna meningkatkan tingkat kepuasan dari pelanggan. Hal ini pula dipandang memiliki peluang yang baik kedepannya (Oliveira et al., 2014) (Fenu & Pau, 2015).

Kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh *M-banking* sendiri merupakan kunci utama dari sisi pemasaran penyedia fasilitas. Banyak bank di dunia berlomba-lomba mengoptimalkan aplikasi tersebut sehingga benar-benar sesuai dengan kebutuhan pasar atau pelanggan. Baik itu dari segi tampilan, kemudahan dalam mengakses, fasilitas dalam aplikasi, biaya serta keterbaruan dari aplikasinya itu sendiri (Boonsiritomachai & Pitchayadejanant, 2017)

Melihat kelebihan yang dimiliki oleh aplikasi *M-banking* sangat penting untuk dipublikasikan sehingga lebih dipahami oleh masyarakat umum terkait manfaatnya dalam menghadapi dunia era modern, hal ini memicu banyak peneliti pula untuk melakukan penelitian terkait *M-banking*, baik itu dari sisi resiko, keunggulan fasilitas, kekurangan, pengembangan serta perilaku pengguna terkait aplikasi tersebut (Muñoz-Leiva et al., 2017); (Chaouali, Souiden, & Ladhari, 2017); (Abdallah et al., 2017); (Shareef, Baabdullah, Dutta, Kumar, & Dwivedi, 2018)

1.2 Rumusan masalah

Sesuai dengan kajian latar belakang yang disajikan dalam penelitian ini, maka peneliti merumuskan masalah terdiri dari beberapa poin yaitu:

- a. Sejauh mana aplikasi mobile banking memberikan nilai efisiensi dan efektifitas sebagai bentuk loyalitas layanan terhadap nasabah.
- b. Seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi *M-banking* terhadap terhadap pengguna baru.
- c. Nilai tingkat kepuasan dan loyalitas dari nasabah terhadap bank atas layanan yang diberikan.
- d. Seberapa besar nilai fasilitas dari *M – banking* dalam memenuhi kebutuhan dari pelanggan.

1.3 Batasan masalah

- a. Penelitian ini hanya difokuskan pada kinerja pelayanan dari *M-banking* bank daerah Nusa Tenggara Timur dengan menggunakan *Unified Theory Of Acceptance and Use Technology 2 (UTAUT2)*.

- b. Seberapa besar nilai efektifitas yang berdampak pada perilaku pengguna terhadap *M-banking*
- c. Faktor apa saja yang dapat mendukung kesuksesan penerapan *M-banking* sehingga dapat dijadikan acuan dalam pengembangan aplikasi tersebut.

1.4 Keaslian Penelitian

Penulisan ini didasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan sendiri oleh peneliti pada Bank Daerah Nusa Tenggara timur (bank NTT) dengan cara melakukan wawancara langsung dan penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Daerah Nusa Tenggara timur.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan poin-poin dari masalah dalam penelitian yang rumuskan di atas maka peneliti mencoba mencapai tujuan dari penelitian ini sendiri sebagaimana yang tertera dalam poin-poin berikut:

- a. Mengetahui Seberapa jauh mana aplikasi *M-banking* memberikan nilai efisiensi dan efektifitas yang akan berdampak pada perilaku pengguna sehingga memicu pengguna untuk kembali maupun ikut menggunakan aplikasi *M-banking*.
- b. Mengetahui Seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi *M-banking* terhadap masyarakat.
- c. Tingkat kemudahan dan tampilan dari *M-banking* untuk di akses.
- d. Mengetahui nilai tingkat kepuasan dan loyalitas dari nasabah terhadap bank atas layanan yang diberikan.
- e. Mencari tahu sejauh mana Keterkaitan *M-banking* dengan sosial budaya setempat

1.6 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat penelitian bagi bank NTT adalah untuk mengetahui perilaku pengguna atas nilai efektifitas dan efisiensi dari aplikasi *M-banking*.
- b. Mengetahui strategi apa yang bisa dikembangkan pada *M-banking* sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi nasabah atau pengguna.
- c. Untuk mengetahui factor-faktor yang menjadi penghambat dalam pengampikasian apilkasi *M-banking*.
- d. Untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh social yang dialami masyarakat Indonesiat timur khususnya daerah Nusa Tenggara Timur terkait persaingan di era modern dalam hal ini penggunaan aplikasi *M-banking*
- e. Sejauh mana pemahaman masyarakat terkait teknologi informasi dalam hal ini fasilitas yang tersedia di dalam aplikasi *M-banking*
- f. Menjadi tolak ukur bagi perusahaan lain untuk ikut menerapkan teknologi informasi dalam proses bisnis, khususnya penggunaan aplikasi berbasis *smart-phone*.
- g. Manfaat bagi ilmu pengetahuan adalah dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya atau objek penelitian lain yang juga menggunakan metode UTAUT 2.

1.7 Sistematika penulisan

Tesis ini ditulis sesuai dengan sistematis yang sudah ditentukan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta berdasarkan urutan penyajian penulisan seperti dalam susunan rangkain penulisan di bawah ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahulluan di tulis berdasarkan urutan awal di lakukannya penelitian yaitu perumusan masalah dari penelitian ini, batasan masalah dari ruang lingkup penelitian, tujuan dilakukannya penenlitian, manfaat dari penelitian tersebut, dan yang terakhir dari bab ini adalah sistematika penulisan tesis ini.

Pendahulan secara urut terdiri dari latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah dari penelitian tersebut, batasan masalah dalam ruang lingkup penelitian ini, tujuan penelitian, manfaat dilakukannya penelitian dan sistematika penulisan tesis sesuai dengan yang sudah di tentukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada tahapan ini berisi hasil penelitian terdahulu yang memiliki bidang yang sama atau serupa terkait objek penelitian dan pengadopsian metode serta kesuksesan-kesuksesan lain seperti penerimaan pengaplikasian teknologi informasi khususnya *Mobile banking* maupun model yang sama seperti yang di gunakan dalam penelitian ini atau berkaitan dengan UTAUT2 seperti UTAUT, TAM dan TTF sehingga memiliki konsep pemikiran yang searah ddalam menganalisa objek penelitian yang di tuju.

BAB III LANDASAN TEORI

Pada landasan teori dalam penulisan ini berisi tentang penelitian-penelitian terdahulu yang di jadikan sebagai acuan kerangka dasar dari penelitian tersebut.

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

Pada metode penelitian sendiri berisi tentang tahap demi tahap yang harus dijalankan oleh peneliti dalam study kasus yang diambil. Langkah-langkah tersebut dilakukan dengan tahap awal melakukan penentuan alat dan bahan seperti tinjauan pustaka dan kuesioner. Sedangkan alat bantu dan lainnya yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode pencarian data terkait, perancangan konstruktor atau hipotesis yang digunakan sebagai pertanyaan yang akan di ajukan kepada pengguna aplikasi selaku objek penelitian. Pengumpulan data pendukung pun dilakan peneliti sebagai acuan dari hasil penelitian. Setelah menyediakan alat bantu dandata pendukung serta memahami metode yang akan digunakan, peneliti melanjutkannyadengan melakukan analisa terhadap data yang ada untuk dijadikan laporan akhir dari penelitian tersebut.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada tahapan ini berisi tentang hasil temuan yang diperoleh dari objek penelitian yang dijalankan secara sistematis. Setelah melakukan proses ini peneliti mencoba menerapkan metode yang telah di pelajari untuk digunakan dan mencoba melengkapinya dengan pembahasan – pembahasan terkait hasil temuan yang di peroleh dari penelitian tersebut.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada kesimpulan dan saran peneliti mencoba menyederhanakan hasil penelitiannya sehingga lebih mudah di pahami hasil dari penelitian tersebut.