

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era baru interaksi antara teknologi dan orang telah dimulai karena adanya kesadaran terkait keamanan, kemudahan penggunaan, bebas dari kesulitan, dan penghematan waktu (Sarmah et al., 2020). Ketika internet dan teknologi digital berkembang, preferensi saluran pelanggan mulai berubah dan membentuk kembali kebiasaan seseorang (Jiang & Taskin, 2022). Dalam segi ekonomi, perubahan ekonomi digital telah membawa dunia ke revolusi industri, atau era 4.0, yang menggunakan teknologi digital (Riyanto et al., 2019). Bank-bank di Indonesia saat ini menghadapi tantangan yang signifikan. Perubahan di seluruh dunia, terutama untuk generasi milenial yang aktif menggunakan teknologi, membutuhkan perbankan untuk dapat mengimbangi keinginan mereka. Adanya kemajuan teknologi informasi, industri perbankan mengalami banyak perubahan yang secara garis besar dapat diidentifikasi dalam empat aspek yaitu perubahan ekspektasi konsumen, peningkatan kualitas produk dan layanan perbankan dengan pemanfaatan data (*data-enhanced products*), kemunculan kemitraan baru dengan *financial technology* dan *big technology companies*, serta perubahan model konvensional menjadi model bisnis digital (OJK, 2021).

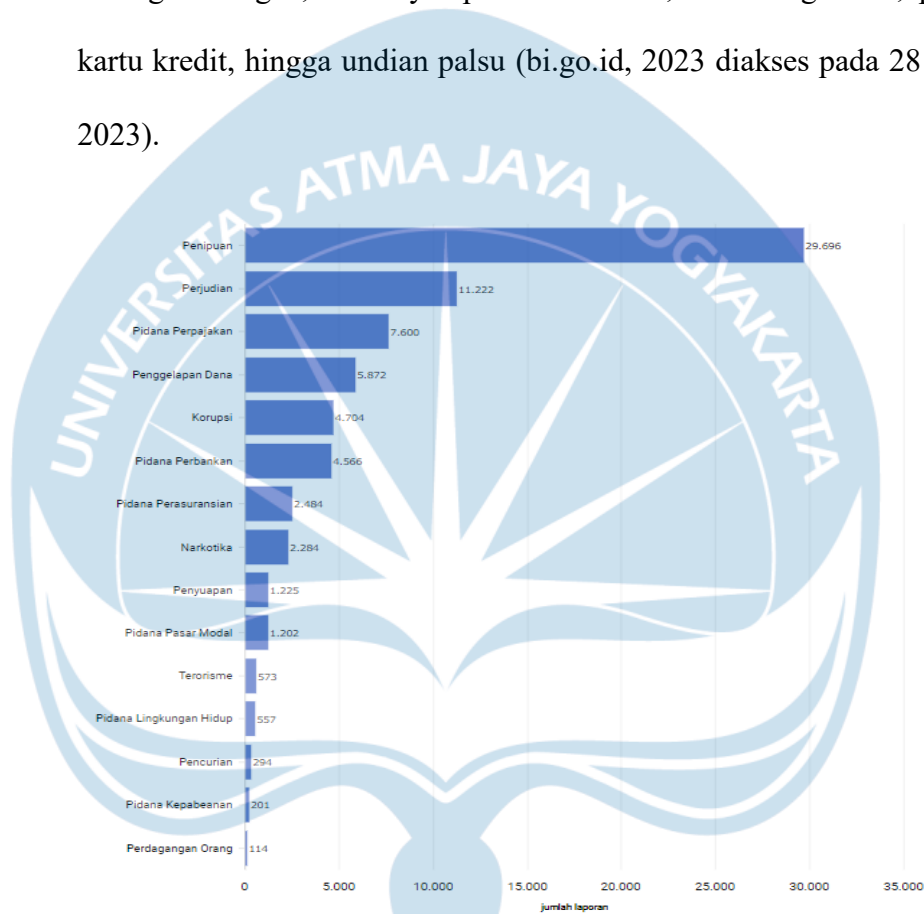


Gambar 1. Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2023

Layanan transaksi perbankan kini berbasis internet akibat dari kemajuan teknologi. Data survey dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2023) di tahun 2023, pengguna internet di Indonesia telah mencapai 215,626 juta jiwa yaitu 78,19 % dari seluruh penduduk Indonesia (APJII, 2023). Secara total, nilai transaksi digital di dunia diperkirakan akan menunjukkan tingkat pertumbuhan tahunan dari tahun 2023-2027 sebesar 12,26%, menghasilkan total proyeksi sebesar US\$131,10 miliar pada tahun 2027 (Statista, 2023). Transaksi digital adalah salah satu jenis *Financial Technology* yang berkembang di Indonesia. Salah satu faktor yang meningkatkan risiko kejahatan keuangan adalah karakteristik transaksi menggunakan pembayaran digital yang bersifat tanpa batas, real-time, dan tidak tatap muka. Sektor pembayaran digital yang terdaftar dan berizin, serta pembayaran digital ilegal yang tidak terdaftar di Bank Indonesia,

memiliki potensi penyalahgunaan seperti tindak pidana pencurian, penipuan yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dari orang lain di bidang keuangan, misalnya: pencurian akun, skimming ATM, penipuan kartu kredit, hingga undian palsu (bi.go.id, 2023 diakses pada 28 Oktober 2023).



Gambar 2. Jenis Transaksi Mencurigakan Terbanyak (2022)

Sumber: Databoks (databoks.katadata.co.id)

Menurut data yang dikumpulkan oleh Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK), ada sekitar 90,7 ribu laporan transaksi mencurigakan di Indonesia sepanjang 2022. Sebagai rekor tertinggi dalam sepuluh tahun terakhir, jumlah laporan itu meningkat 14% dari tahun

sebelumnya. Transaksi penipuan menjadi salah satu jenis transaksi tertinggi yang mencurigakan yang didapatkan dari transaksi-transaksi via online.

Dalam transaksi ekonomi, penting bagi bank berusaha membangun dan mengikat hubungan yang baik dengan nasabah untuk jangka panjang. Menurut AlKhayyal et al. (2020), Anser et al. (2023) dan Azemi et al (2015) dalam transaksi digital, adanya situasi yang berbeda karena tidak ada interaksi fisik antara bank dan pelanggan serta tidak adanya interaksi karyawan dan pelanggan, membuat kepercayaan pelanggan sangat penting bagi bank. Sebelum memutuskan untuk menggunakan transaksi digital, pelanggan sering mengajukan pertanyaan tentang keamanan dan kerahasiaan data pribadi dan keuangan mereka. Menurut Pratiwi et al (2021); Sathiyavany et al (2018); dan Salehnia et al (2014), transaksi digital yang dapat melindungi data pelanggan akan mendapatkan kepercayaan pelanggan. Bank harus membangun hubungan kepercayaan dengan pelanggan mereka untuk mendorong transaksi digital dan meningkatkan loyalitas pelanggan, mengingat banyaknya penyalahgunaan yang terjadi pada bank.

Untuk memberikan dasar teoritis yang kuat untuk memeriksa adopsi fintech oleh Ghani et al. (2017), penelitian ini akan melihat adopsi industri teknologi keuangan dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM mencoba menjelaskan tanggung jawab penerimaan komputer untuk menjelaskan sikap atau tindakan pengguna (Sayekti & Putarta, 2016). TAM merupakan suatu sistem atau metode yang diterapkan untuk mengetahui

kesediaan individu dalam menggunakan suatu sistem informasi berbasis teknologi secara lebih spesifik (Davis, 1989).



Gambar 3. Mesin Customer Service Digital

Sumber: Google.com

Salah satu inovasi dan implementasi *digital banking* yaitu mesin *Customer Service Digital* (CS Digital). *Customer Service Digital* adalah otomasi digital perbankan yang memungkinkan pelanggan merasakan transaksi digital di *branch* bank tertentu. Sifat layanan yang diberikan yaitu *self-service* dan dapat diakses 24/7 di lokasi-lokasi yang ditentukan. Transaksi digital yang dapat dilakukan pada mesin *Customer Service Digital* yaitu pembukaan rekening, penggantian kartu debit yang rusak/hilang, *reset* dan buka blokir pin ATM, pembelian TapCash dan pencetakan rekening koran. Karena mesin *Customer Service Digital* tidak melibatkan petugas sama sekali, nasabah tidak perlu mengantri untuk melakukan transaksi di mesin *Customer Service Digital*. Nasabah dapat membuat rekening dan mendapatkan kartu debit, mengganti

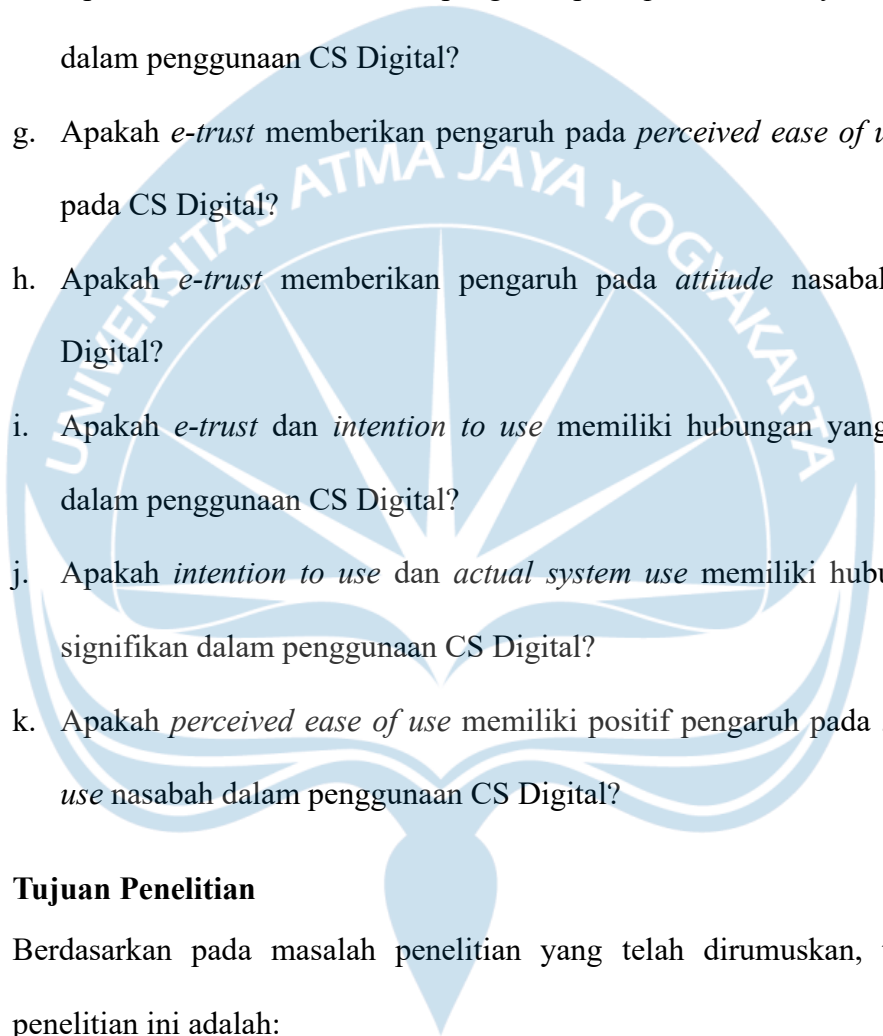
kartu debit, dan mengaktifkan *mobile banking* dengan *scan* e-KTP. Untuk membeli kartu TapCash, hanya perlu menggunakan kartu debit, mencetak rekening koran dengan kartu debit dan e-KTP untuk verifikasi.

Mesin *Customer Service Digital* dipilih sebagai objek penelitian yang cocok dengan topik yang diangkat karena meningkatnya transaksi digital yang diikuti dengan meningkatnya tingkat kewaspadaan nasabah akan adanya penyalahgunaan teknologi memberikan peneliti kesempatan untuk mengevaluasi bagaimana pengaruh *e-trust* dari nasabah terhadap penerimaan mesin *Customer Service Digital* dengan pendekatan *technology acceptance model*.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada penjelasan yang telah dijabarkan dalam bagian latar belakang, permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

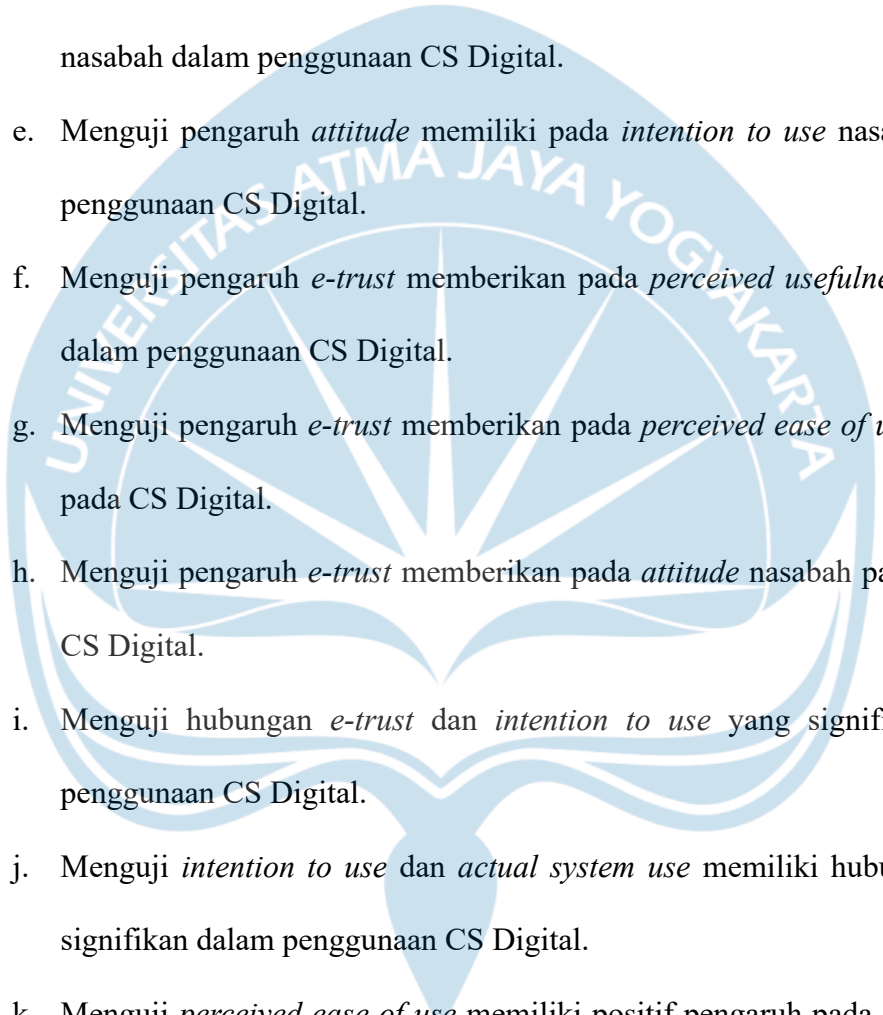
- a. Apakah *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif pada *perceived usefulness* nasabah dalam penggunaan CS Digital?
- b. Apakah *perceived ease of use* memiliki positif pengaruh pada *attitude* nasabah dalam penggunaan CS Digital?
- c. Apakah *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif pada *attitude* nasabah dalam penggunaan CS Digital?
- d. Apakah *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif pada *intention to use* nasabah dalam penggunaan CS Digital?

- 
- e. Apakah *attitude* memiliki pengaruh positif pada *intention to use* nasabah dalam penggunaan CS Digital?
 - f. Apakah *e-trust* memberikan pengaruh pada *perceived usefulness* nasabah dalam penggunaan CS Digital?
 - g. Apakah *e-trust* memberikan pengaruh pada *perceived ease of use* nasabah pada CS Digital?
 - h. Apakah *e-trust* memberikan pengaruh pada *attitude* nasabah pada CS Digital?
 - i. Apakah *e-trust* dan *intention to use* memiliki hubungan yang signifikan dalam penggunaan CS Digital?
 - j. Apakah *intention to use* dan *actual system use* memiliki hubungan yang signifikan dalam penggunaan CS Digital?
 - k. Apakah *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif pada *intention to use* nasabah dalam penggunaan CS Digital?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada masalah penelitian yang telah dirumuskan, tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Menguji *perceived ease of use* memiliki pengaruh pada *perceived usefulness* nasabah dalam penggunaan CS Digital.
- b. Menguji *perceived usefulness* memiliki pengaruh pada *attitude* nasabah dalam penggunaan CS Digital.

- 
- c. Menguji *perceived usefulness* memiliki pengaruh pada *attitude* nasabah dalam penggunaan CS Digital.
 - d. Menguji pengaruh *perceived usefulness* memiliki pada *intention to use* nasabah dalam penggunaan CS Digital.
 - e. Menguji pengaruh *attitude* memiliki pada *intention to use* nasabah dalam penggunaan CS Digital.
 - f. Menguji pengaruh *e-trust* memberikan pada *perceived usefulness* nasabah dalam penggunaan CS Digital.
 - g. Menguji pengaruh *e-trust* memberikan pada *perceived ease of use* nasabah pada CS Digital.
 - h. Menguji pengaruh *e-trust* memberikan pada *attitude* nasabah pada aplikasi CS Digital.
 - i. Menguji hubungan *e-trust* dan *intention to use* yang signifikan dalam penggunaan CS Digital.
 - j. Menguji *intention to use* dan *actual system use* memiliki hubungan yang signifikan dalam penggunaan CS Digital.
 - k. Menguji *perceived ease of use* memiliki positif pengaruh pada *intention to use* nasabah dalam penggunaan CS Digital?

1.4. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah beberapa hal yang diharapkan dari kontribusi teoritis dan praktis yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajerial serta *insight* berupa informasi kepada Bank-Bank terkait adanya pengalaman penggunaan nasabah dalam mesin CS Digital. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat dalam memperbaiki praktik bisnis *digital banking* yang dapat digunakan oleh Bank-Bank untuk membuat kebijakan dan perencanaan strategis yang tepat.

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi akademis untuk kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pengetahuan tentang *digital banking*. Maka dari itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan tentang faktor-faktor pengukuran masyarakat dan juga memperkuat teori dalam penerimaan teknologi yang dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap suatu teknologi yang ada. Penelitian ini juga diharapkan menjadi acuan serta pembanding bagi penelitian selanjutnya dalam mengeksplorasi faktor – faktor lain yang melibatkan pembahasan mengenai *Technology Acceptance Model (TAM)*.

1.5. Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan yang terdapat pada tesis ini:

BAB I: Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II: Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan tentang uraian teori, rangkuman penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian terkait dengan variable-variabel utama yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu teori mengenai TAM; *Perceived ease of use*, *Perceived usefulness*, *E-Trust*, *Attitude*, serta *Intention to Use*.

BAB III: Metode Penelitian

Bab ini berisi lingkup penelitian, metode sampling, teknik pengumpulan data, populasi (sampel), instrumen penelitian, metode pengukuran data, definisi operasional, serta uraian singkat tentang teknik yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas hingga uji hipotesis.

BAB IV: Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi hasil pembahasan mengenai analisis statistik deskriptif responden, hasil uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis, dan uji beda. Selanjutnya bab ini juga akan membahas secara rinci mengenai hasil akhir penelitian.

BAB V: Penutup

Bab ini berisi hasil kesimpulan penelitian, serta saran bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Dalam bab ini nantinya juga dijelaskan mengenai kelemahan serta keterbatasan yang terdapat dalam penelitian secara rinci.