

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi Sistem Informasi dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri perbankan sendiri saat ini banyak bergantung pada penggunaan dari *mobile banking* sendiri daripada seluruh jasa bank tradisional yang dimiliki. Merujuk pada industri perbankan yaitu teknologi *mobile banking* dimana suatu aplikasi yang dapat diunduh oleh pengguna pada perangkat *mobile* masing-masing memungkinkan pengguna untuk mengatur akun bank mereka (Hanif & Lallie, 2021). Banyak sekali kelebihan yang dimiliki oleh sistem perbankan baru secara perbandingan sistem tradisional perbankan antara lain seperti layanan 24 jam, kemudahan akses, pengurangan antrian yang tidak diperlukan, dan mengurangi jam kinerja dari masing-masing kantor cabang bank. Tidak hanya kepada pengguna, tetapi adanya *mobile banking* sendiri menguntungkan pihak bank. Bank dapat mengurangi seluruh biaya yang diperlukan dalam pelayanan tradisional yang dilakukan. Hal ini didukung oleh pernyataan (Shahid et al., 2022), dimana *mobile banking* merupakan solusi terbaik bagi pengguna maupun pihak bank.

Mobile banking sendiri telah menjadi saluran layanan perbankan yang patut diperhatikan (Mclean et al., 2019). Penggunaan *mobile banking* di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan tiap tahunnya bahkan untuk saat ini angka transaksi dari digital banking sendiri mencapai nilai 4.684 Triliun per Agustus 2021 (Intan &

Yolandha, 2021). Melalui riset OJK sendiri transaksi melalui *internet banking* mengalami kenaikan lonjakan sebesar 300% per Oktober 2021. Berfokus kepada salah satu bank penyedia layanan terbaik di Indonesia, yaitu Bank BNI dimana memiliki total nasabah pengguna *mobile banking* paling banyak di Indonesia. Tercatat bahwa melalui skor *Top Brand Index* pada juni 2022 BNI (Bank Negara Indonesia) *mobile* memiliki pengguna lebih dari 10 persen index sebagai penyedia *mobile banking* paling populer urutan 4. Tercatat pertumbuhan pengguna dari *mobile banking* BNI sendiri telah mencapai 11,8 juta akun sampai dengan Mei 2022, dimana jumlah ini mengalami peningkatan tahunan sebanyak 32 persen secara tahunan (Damara, 2022).

Dengan pertumbuhan yang selalu dialami pada teknologi *mobile banking* BNI itu sendiri, tentunya terdapat permasalahan yang dialami oleh nasabah. Permasalahan yang diakibatkan oleh peningkatan transaksi melalui *mobile banking* seperti adanya ancaman pencurian data oleh peretas (Rahman Khalifah et al., 2021). Pada BNI sendiri keamanan masih menjadi pertanyaan beberapa nasabah meskipun dengan seluruh perkembangan yang telah ada (Lumowa, 2021). Melalui laman ulasan pada *google playstore*, BNI memiliki banyak kritik berkaitan dengan *error* aplikasi yang dialami oleh pengguna dalam kegunaan serta kebermanfaatan aplikasi. Permasalahan gangguan *error* pada *mobile banking* BNI yang menyebabkan banyak pengguna tidak nyaman serta tidak bisa bertransaksi (Adi, 2022), beberapa pengguna menyatakan bahwa terjadi *error* per bulan Agustus diantara pengguna yang menyebabkan permasalahan bagi pengguna.

Berdasarkan pernyataan (Aboobucker & Bao, 2018) bahwa keamanan menjadi salah satu faktor besar dalam pengaruh kepuasan pengguna layanan

perbankan. Melalui penelitian (Yu, 2012) bahwa faktor keamanan sendiri menjadi salah satu faktor penentu dalam penggunaan *mobile banking*. Melalui penelitian (Rahman Khalifah et al., 2021) menyatakan bahwa pada penggunaan aplikasi *mobile banking* BNI dengan Batasan lokasi Jakarta, dimana kepercayaan dan risiko memiliki peranan penting dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* BNI. Penelitian yang dilakukan oleh (Laksana et al., 2015) menyimpulkan bahwa resiko menjadi variabel signifikan dalam penerimaan penggunaan *mobile banking*. Risiko juga menjadi faktor yang membuat pengguna ragu dalam menggunakan *mobile banking* (Upadianti Jayantari & Seminari, 2018). Menurut (Bagas Wicaksono et al., 2021), kepercayaan sendiri menjadi hambatan yang besar juga pada transaksi finansial yang dilakukan melalui *mobile banking*. *Mobile Ecosystem Forum* (MEF, 2014) penduduk Indonesia sebanyak 32% terhambat oleh kepercayaan (*trust*) dalam menggunakan *mobile banking*. Persepsi manfaat merupakan faktor signifikan dalam penggunaan *mobile banking* (Gita & Juliarasa, 2021). Kemudahan dan manfaat merupakan hal yang sangat penting dalam pengaplikasian teknologi (Davis, 1989). Perlunya evaluasi dalam pengukuran penerimaan menurut (Aboobucker & Bao, 2018) dikarenakan keterbatasan penelitian dalam perspektif keaman dan privasi, resiko, kepercayaan, dan kegunaan. Evaluasi penerimaan pada pengguna *mobile banking* BNI sendiri diperlukan melalui perspektif keamanan dan privasi, resiko, kepercayaan, dan kegunaan guna mengetahui faktor signifikan dalam nasabah menggunakan layanan.

Salah satu cara mempertahankan pengguna layanan adalah mengetahui faktor-faktor signifikan penerimaan pengguna melalui evaluasi dalam perspektif keaman dan privasi, resiko, kepercayaan, dan kegunaan oleh nasabah bank BNI

melalui layanan aplikasi *mobile banking* BNI. Hasil evaluasi berupa faktor-faktor yang paling signifikan sebagai dorongan penerimaan oleh pengguna. Penting bagi pihak manajemen tidak hanya mempertahankan pengguna namun untuk meningkatkan pengguna dalam menerima layanan *mobile banking* BNI. Dengan berfokus evaluasi penerimaan dalam perspektif keaman dan privasi, resiko, kepercayaan, dan kegunaan aplikasi *mobile banking* BNI. Penggunaan moderasi memiliki pengaruh dalam menambah adanya pandangan yang lebih banyak pada penelitian (Aboobucker & Bao, 2018). Nantinya pada penelitian digunakan moderasi untuk integrasi dengan model penelitian yang lebih luas untuk menginvestigasi penerimaan *mobile banking* dengan pola perilaku dalam penerimaan. Analisis faktor-faktor penerimaan pengguna dalam perspektif keaman dan privasi, resiko, kepercayaan, dan kegunaan aplikasi oleh nasabah Bank BNI akan diolah secara kuantitatif menggunakan metode analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial.

Menggunakan modifikasi dari metode *Technology Acceptance Model* (TAM), yang dikemukakan oleh (Aboobucker & Bao, 2018) dengan *Security and Privacy, Risk, Trust, dan Website Usability* untuk mengetahui tingkat penerimaan dalam perspektif keaman dan privasi, resiko, kepercayaan, dan kegunaan aplikasi oleh nasabah BNI. TAM sendiri pada umumnya telah banyak meneliti faktor penerimaan namun berfokus pada faktor-faktor penggunaan dan kemudahan bagi pengguna (Aboobucker & Bao, 2018). Modifikasi model dari (Aboobucker & Bao, 2018) nantinya dikembangkan, dengan berfokus pada *mobile* didukung oleh pernyataan (Balapour et al., 2020; Hanif & Lallie, 2021; Li et al., 2021; Merhi et

al., 2019) bahwa saat ini penggunaan *mobile banking* menjadi percabangan dari *internet banking* mayoritas digunakan. Hasil penelitian diharapkan dapat mengetahui faktor mana yang memiliki pengaruh signifikan dalam proses penerimaan nasabah dalam mengimplementasikan aplikasi *mobile banking* BNI.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan melalui latar belakang, didapatkan perumusan masalah antara lain:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan *mobile banking* oleh pengguna dalam perspektif *Security and Privacy, Risk, Trust*, dan *Usability* kepada nasabah Bank BNI?
2. Apa rekomendasi yang dibutuhkan oleh manajemen BNI guna meningkatkan penerimaan *mobile banking* oleh pengguna dalam perspektif *Security and Privacy, Risk, Trust*, dan *Usability* kepada nasabah Bank BNI?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Aplikasi yang digunakan adalah aplikasi *mobile banking* BNI.
2. Populasi yang ditentukan adalah pengguna aplikasi *mobile banking* BNI yang berdomisili di Surabaya.
3. Pengukuran mengacu pada penerimaan pengguna dalam perspektif *Security and Privacy, Risk, Trust*, dan *Usability*.
4. Moderasi umur dan jenis kelamin sebagai variabel pengukur pola perilaku penerimaan pengguna.

5. Pengolahan data yang dilakukan menggunakan PLS-SEM serta dilakukan analisis secara statistik deskriptif dan statistik inferensial.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengevaluasi apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dalam perspektif *Security and Privacy*, *Risk*, *Trust*, dan *Usability* oleh nasabah Bank BNI.
2. Untuk mengevaluasi rekomendasi yang dibutuhkan oleh manajemen BNI guna meningkatkan penerimaan dalam perspektif *Security and Privacy*, *Risk*, *Trust*, dan *Usability* oleh nasabah Bank BNI.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang ingin dicapai antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan hasil evaluasi penerimaan *mobile banking* serta rekomendasi peningkatan penerimaan kepada manajemen BNI dalam perspektif *Security and Privacy*, *Risk*, *Trust*, dan *Usability* oleh nasabah Bank BNI.
2. Sebagai bahan referensi bagi penelitian lain untuk memulai lebih banyak penelitian penerimaan dalam perspektif *Security and Privacy*, *Risk*, *Trust*, dan *Usability* terutama pada *mobile banking*.

1.6 Relevansi SI

Menurut (Laudon & Laudon, 2018) Sistem informasi merupakan pembelajaran multidisiplin, dimana secara umum dapat terbagi menjadi pendekatan *technical* dan *behavioral*. *Technical approaches* sendiri menjelaskan secara matematis mengenai studi sistem informasi sebagaimana fisik teknologi dan kapabilitas formal dari sistem. Dimana pada *technical approaches* sendiri meliputi *computer science*, *management science*, dan *operations research*. *Behavioral approaches* sendiri tidak mengabaikan teknologi, namun teknologi sistem informasi seringkali menjadi stimulus pada permasalahan *behavioral*. Konsentrasi pada *behavioral approaches* sendiri meliputi *attitudes*, *management and organizational policy*, dan *behavior*.



Gambar 1. 1 Manajemen Sistem Informasi

Penelitian ini termasuk ke dalam *behavioral approaches* karena didalam penelitian ini akan diketahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat penerimaan pada pengguna dalam menggunakan *mobile banking* BNI dalam lingkup nasabah BNI Surabaya.

1.7 Sistematika Penulisan

Tahap sistematika penulisan memiliki fungsi dalam membantu penulisan laporan dan pembuatan sistem agar tidak menyimpang dari Batasan masalah. Laporan ini terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI, dan sistematika penulisan yang akan digunakan dalam laporan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan seluruh teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian, antara lain *mobile banking*, Bank Negara Indonesia, *mobile banking* BNI, *Security and Privacy*, *Perceived trust*, *Perceived Risk*, dan *Usability*, *SMART PLS*, dan *sampling*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, identifikasi masalah, studi literatur, tujuan penelitian, model konseptual yang digunakan pada penelitian, hipotesis penelitian, definisi operasional, penyusunan instrument, pengumpulan data, serta analisis dan pembahasan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian secara deskriptif dan inferensial dari penelitian yang telah dilakukan. Dilakukan pengujian hipotesis serta diberikan uraian terkait hasil pengujian secara keseluruhan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan rangkuman dari keseluruhan hasil penelitian. Penjelasan terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan hasil pembahasan serta saran merupakan rekomendasi penyempurnaan yang dapat diterapkan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini merupakan isi tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan ini.

LAMPIRAN

Pada bab ini berisikan keseluruhan dokumen yang berkaitan dengan seluruh dokumentasi fakta lapangan.