

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi berkembang seiring berkembangnya zaman. Teknologi berperan besar terhadap perkembangan revolusi industri. Sejak diperkenalkan oleh *German Industry-Science Research Alliance* pada tahun 2011, dunia global kini telah memasuki era revolusi industri 4.0 dengan ditandai oleh munculnya teknologi digital dan informasi yang banyak dimanfaatkan (Marsudi & Widjaja, 2020). Semenjak revolusi industri 4.0, banyak perubahan yang terjadi pada berbagai aspek di kehidupan manusia, satu di antaranya yakni tergantinya peran manusia oleh teknologi yang lebih canggih dan berpengetahuan. '*Internet of Things (IoT)*' merupakan suatu konsep yang menjadi bagian dari revolusi industri 4.0 dimana teknologi memiliki peran penting dalam proses transfer informasi dan data melalui pemanfaatan jaringan internet (Mantik, 2022).

Menurut Rizkiyah et al. (2021), revolusi industri 4.0 tidak hanya berdampak terhadap perubahan perilaku hidup masyarakat di berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, keuangan, dan sebagainya. Perubahan perilaku yang muncul akibat revolusi industri 4.0 turut menciptakan suatu inovasi signifikan dimana teknologi informasi dikembangkan menjadi bentuk digital sehingga dengan dimulainya era ini berbagai bidang melalui proses transformasi digital atau yang biasa disebut dengan digitalisasi. Transformasi digital tersebut membawa masyarakat kepada berbagai hal yang lebih mudah dan praktis, salah satunya ialah seperti yang dilakukan oleh industri perbankan.

Dalam bidang keuangan, teknologi turut andil dalam proses perkembangannya. *Financial technology (fintech)* merupakan penggabungan antara teknologi dengan jasa keuangan (Rizkiyah et al., 2021). Menurut Narastri (2020), istilah '*financial technology*' dikenal terlebih dahulu oleh negara-negara maju dan dalam beberapa tahun terakhir Indonesia juga mulai mengadopsi adanya *financial technology*. *Financial Technology* memiliki konsep mempermudah segala aktivitas yang berhubungan dengan keuangan menjadi lebih mudah dengan efisiensi waktu yang lebih baik. *Financial Technology* memunculkan berbagai macam inovasi baru yang membawa perubahan dan peningkatan di berbagai aspek layanan keuangan.

Menurut Ramadhan & Sudrajad (2022), bank digital merupakan salah satu bentuk dari *financial technology* yang juga mengalami proses digitalisasi. Bank digital hadir dalam dunia perbankan dengan menggunakan konsep baru yang lebih modern. Pada dasarnya, bank digital memiliki proses bisnis yang hampir sama dengan bank konvensional hanya saja bank digital beroperasi dengan sedikit cabang fisik atau bahkan tidak ada sama sekali. Bank digital memungkinkan nasabah memperoleh informasi secara daring mulai dari pendaftaran, pembukaan rekening, transaksi, dan lainnya. Selain melakukan aktivitas dasar tersebut, adanya bank digital juga memungkinkan nasabah melakukan transaksi seperti investasi, rekomendasi manajemen finansial, dan lainnya. Inovasi bank digital ini diciptakan untuk menjadikan interaksi nasabah menjadi semakin mudah dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan menjadi semakin meningkat (Mutiasari, 2020).



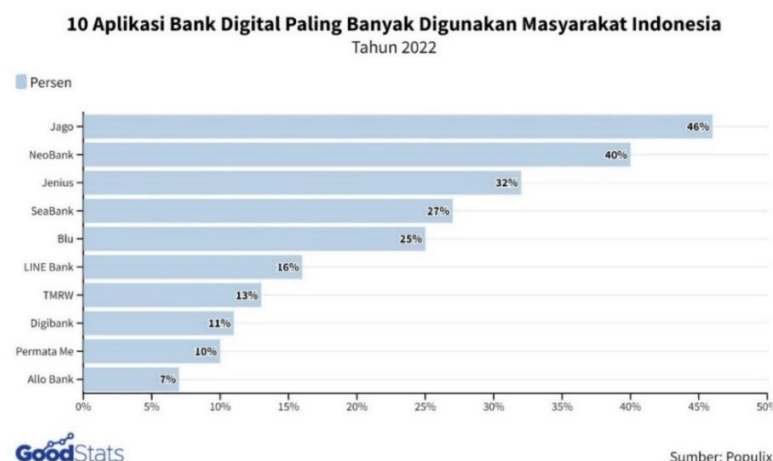
**Gambar 1.1 Transaksi Bank Digital di Indonesia**

Berdasarkan grafik pertumbuhan yang ditunjukkan oleh gambar 1.1 dapat dilihat bahwa nilai transaksi bank digital di Indonesia yang terjadi dalam kurun waktu lima tahun terakhir mengalami peningkatan yang cukup signifikan meskipun secara bulanan masih sering terjadi fluktuasi. Tercatat bahwa nilai transaksi yang terjadi di bank digital pada bulan April 2023 mencapai hampir Rp4,3 kuadriliun sedangkan jika dibandingkan dengan bulan April 2018 nilai transaksi yang terjadi mencapai Rp1,6 kuadriliun sehingga dari fakta tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai transaksi bank digital di Indonesia mengalami kenaikan hingga 158% selama lima tahun terakhir (Databoks, 2023).

Peran penting dimiliki oleh bank dimana keberadaan bank menjadi jembatan dalam menggerakkan perekonomian suatu negara melalui adanya proses transaksi. Hadirnya bank digital mampu mengubah perilaku konsumen dimana segala jenis transaksi yang dilakukan oleh konsumen kini tidak lagi terbatas oleh adanya jarak, tempat, maupun waktu (Rizkiyah et al., 2021). Fenomena keberadaan

bank digital menjadi suatu tren baru dalam kehidupan masyarakat sekaligus menjadi salah satu bentuk adaptasi bagi generasi saat ini dimana dalam kegiatan sehari-hari *gadget* atau *smartphone* menjadi alat yang paling sering digunakan (Taufan & Wardani, 2023). Nasabah dapat mengakses layanan bank digital hanya dengan memanfaatkan *gadget* atau *smartphone* dengan bantuan jaringan internet (Suharbi & Margono, 2022). Salah satu aplikasi yang termasuk bank digital adalah aplikasi Neobank.

Aplikasi Neobank merupakan aplikasi bank digital yang didirikan oleh PT Bank Neo Commerce Tbk pada tahun 2020. Aplikasi ini menawarkan layanan perbankan secara digital dimana dengan menggunakan aplikasi ini pengguna dapat memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi ini seperti tabungan, deposito, transfer, pembayaran, pinjaman, dan lainnya. Dengan slogan “lebih dari sekedar bank”, PT Bank Neo Commerce Tbk berorientasi melayani kebutuhan nasabah di era sekarang dengan menjadi suatu bank yang melayani secara digital (bankneocommerce.co.id, 2023).



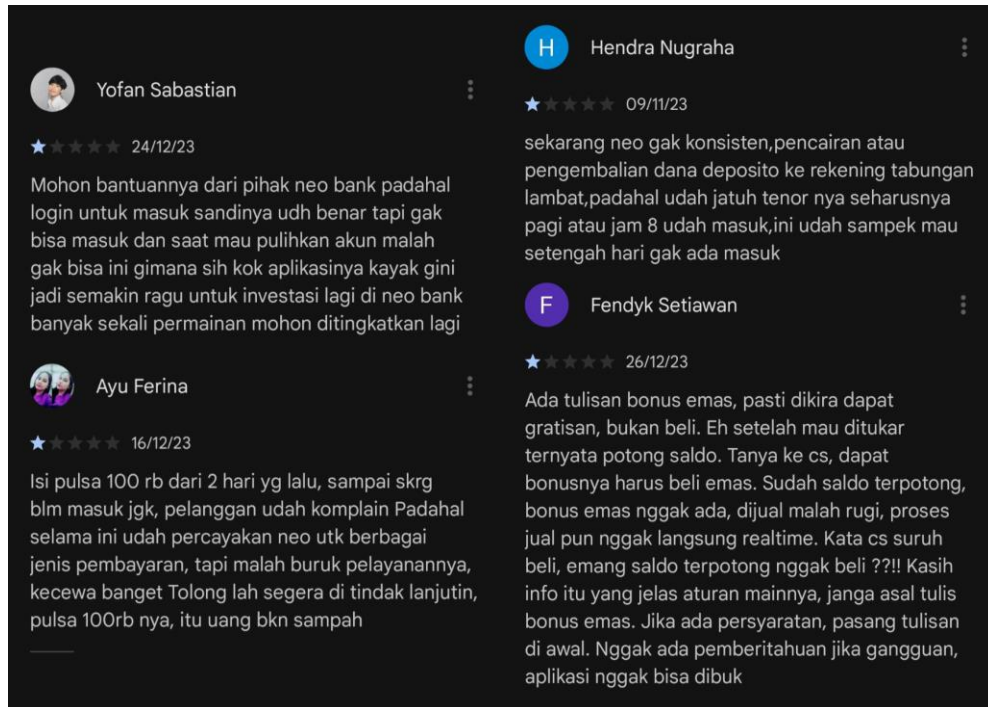
**Gambar 1.2** Aplikasi Bank Digital Paling Banyak Digunakan di Indonesia

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Populix (2022) dengan melibatkan 1.000 orang dari berbagai kota di Indonesia didapatkan hasil seperti yang tertera pada gambar 1.2 dimana grafik tersebut menunjukkan persentase dari 10 aplikasi bank digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia sepanjang tahun 2022. Berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat bahwa aplikasi Neobank menjadi salah satu aplikasi tertinggi kedua yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 40%. Secara tidak langsung hal ini membuktikan bahwa hadirnya aplikasi Neobank mampu diterima oleh sebagian besar masyarakat Indonesia.



**Gambar 1.3 Rating Neobank di Google Playstore**

Di sisi lain, hasil rating yang diberikan oleh pengguna aplikasi bank digital Neobank pada *Google Playstore* nyatanya tidak sesuai dengan peringkat yang diraih oleh Neobank dari hasil survei yang telah dilakukan oleh Populix (2022). Gambar 1.3 menunjukkan rata-rata rating secara keseluruhan yang diraih oleh aplikasi Neobank dimana rating yang didapat ialah sebesar 3,7. Berdasarkan gambar 1.3 dapat dilihat bahwa masih banyak pengguna yang memberikan rating 1 untuk aplikasi Neobank.



**Gambar 1.4 Ulasan Neobank di Google Playstore**

Beberapa ulasan negatif mengenai aplikasi Neobank diberikan oleh pengguna seperti yang tertera pada gambar 1.4. Ulasan tersebut mengungkapkan kekecewaan dan membuat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Neobank semakin menurun. Beberapa pengguna menganggap bahwa aplikasi Neobank tidak konsisten dalam beberapa aspek termasuk penawaran yang tidak sesuai dengan kenyataan sehingga menimbulkan keraguan bagi pengguna. Ulasan tersebut merupakan sebagian kecil dari sekian banyaknya ulasan lain yang terdapat pada *Google Playstore*. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Neobank belum dapat dikatakan baik secara keseluruhan sehingga masih perlu melakukan improvisasi.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, maka penulis menyusun skripsi yang mampu menjelaskan variabel yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap penggunaan aplikasi bank digital Neobank. Urgensi dari disusunnya skripsi ini ialah untuk mengetahui variabel apa sajakah yang menjadi

penentu dalam penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi bank digital Neobank. Di sisi lain, belum ada penelitian sejenis yang sama persis pernah dilakukan sebelumnya sedangkan berdasarkan fenomena yang terjadi tidak menutup kemungkinan bahwa di masa depan teknologi bank digital semakin berkembang sehingga hal ini penting dilakukan karena hasil dari skripsi ini diharapkan mampu menjadi dasar dan memberikan kontribusi terhadap PT Bank Neo Commerce dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan di masa depan agar aplikasi Neobank dapat bertahan di persaingan industri era kini.

Untuk mengetahui variabel yang memengaruhi penerimaan aplikasi bank digital Neobank dapat dilakukan pengukuran dengan menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)*. Metode ini merupakan bentuk pengembangan dari model UTAUT yang dilakukan oleh (Venkatesh et al., 2012). UTAUT memiliki empat konstruk utama yakni ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expextancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*). Dengan menambahkan tiga konstruk baru yakni motivasi hedonis (*hedonic motivation*), perolehan (*price value*) dan kebiasaan (*habit*) model ini memiliki tujuan yang lebih spesifik dalam menjelaskan penerimaan pengguna dalam menggunakan suatu teknologi.

Di sisi lain, variabel kepercayaan (*trust*) juga menjadi aspek penentu utama yang memengaruhi pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi. Kepercayaan berhubungan dengan keyakinan seseorang terhadap pihak lain dalam memenuhi komitmen dengan cara dapat diandalkan dan melibatkan rasa saling percaya (Taufan & Wardani, 2023). Kepercayaan diyakini memiliki pengaruh yang besar

terhadap minat penggunaan terhadap suatu teknologi baik secara langsung maupun tidak langsung (Vidayana, 2021).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Nguyen et al., 2020) dan (Yan et al., 2023) juga memperkuat alasan penggunaan variabel kepercayaan (*trust*) dimana pada penelitian tersebut kepercayaan (*trust*) menjadi salah satu variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan pengguna dalam menggunakan layanan bank digital sehingga dalam skripsi ini penulis menggunakan pengembangan model UTAUT2 dengan penambahan variabel kepercayaan (*trust*) untuk mengukur penerimaan pengguna dalam menggunakan aplikasi bank digital Neobank.

Hasil yang akan diperoleh dari skripsi ini diharapkan mampu memberikan informasi mengenai hasil pengukuran terhadap variabel-variabel dari model UTAUT2 yang memiliki pengaruh terhadap penerimaan pengguna dalam menggunakan aplikasi bank digital Neobank. Selain itu, hasil skripsi ini diharapkan dapat memberi pengetahuan mengenai apakah modifikasi UTAUT2 dengan menambahkan variabel *Trust* cukup untuk menjelaskan mengenai apa yang memengaruhi niat dan keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi Neobank.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dirumuskan permasalahan dalam skripsi ini ialah “Bagaimana pengukuran penerimaan pengguna terhadap aplikasi bank digital Neobank menggunakan modifikasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)*?”.



### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam suatu penulisan, dibutuhkan suatu batasan masalah untuk membatasi ruang lingkup pembahasan. Adapun batasan permasalahan dari skripsi ini yakni sebagai berikut:

1. Skripsi ini ditujukan kepada pengguna aplikasi bank digital Neobank.
2. Skripsi ini menggunakan model konseptual UTAUT2 modifikasi yang terdiri dari variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influences*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, *Trust*, *Behavioral Intention*, *Usage Intention* untuk menjelaskan variabel yang memengaruhi niat dalam menggunakan aplikasi Neobank.

### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dari pembuatan skripsi ini ialah untuk mengukur penerimaan pengguna aplikasi bank digital Neobank menggunakan modifikasi UTAUT2.

### **1.5 Manfaat**

Manfaat dari pembuatan skripsi ini terbagi menjadi dua macam yakni manfaat secara akademis dan praktik dengan penjelasan sebagai berikut.

#### **1.5.1 Manfaat Akademis**

Skripsi ini diharapkan mampu berkontribusi terhadap penelitian mengenai TI/SI. Khususnya, mengenai perkembangan teknologi terhadap bidang keuangan. Skripsi ini diharapkan mampu mendukung pembuktian secara empiris mengenai penerimaan terhadap adanya suatu teknologi serta menjadi acuan untuk penelitian di masa depan mengenai penerimaan *financial technology* bank digital.

### **1.5.2 Manfaat Praktik**

Skripsi ini diharapkan mampu berkontribusi terhadap improvisasi atau perubahan yang dapat dilakukan oleh pihak Neobank di masa depan. Perubahan tersebut diperlukan agar Neobank mampu meningkatkan performa dan kinerjanya untuk dapat bersaing dengan para kompetitor hingga dapat menjadi aplikasi bank digital nomor satu di Indonesia.

### **1.6 Relevansi Sistem Informasi**

Menurut Winarno (2021), sistem informasi merupakan kumpulan dari berbagai komponen yang bekerja sama untuk menyelesaikan suatu proses tertentu. Sistem informasi memiliki tujuan utama untuk membantu berbagai pihak dalam organisasi atau perusahaan untuk mengambil keputusan. Selanjutnya, menurut E. Y. Anggraeni & Rita (2017) dijelaskan bahwa sistem informasi merupakan gabungan dari beberapa unsur seperti manusia, teknologi, dan prosedur. Dalam sistem informasi, unsur-unsur tersebut dikombinasikan dengan tujuan untuk menyediakan berbagai macam informasi yang bermanfaat bagi manajemen terutama dengan sumber data yang masih bersifat kompleks dan tidak terorganisir dengan baik.

Bank digital memiliki kaitan yang erat dengan pemanfaatan SI/TI. Menurut Cuesta et al. (2015), modernisasi sektor perbankan perlu melibatkan pengenalan terhadap penerapannya. Dalam hal ini, penggunaan teknologi bank digital melibatkan berbagai jenis sistem komputer beserta jaringannya, komunikasi berbasis digital, infrastruktur internet, *smartphone*, *database* dan aplikasi perangkat lunak. Pemanfaatan teknologi tersebut digunakan untuk menyediakan berbagai layanan perbankan agar dapat memenuhi kebutuhan perbankan. SI/TI berperan

dalam memroses beragam informasi yang bersifat masif. Di sisi lain, SI/TI juga memiliki peran dalam proses digitalisasi yang memungkinkan otomatisasi proses bisnis yang mengurangi ketergantungan pada proses manual sehingga operasional dapat berjalan secara lebih efisien.



**Gambar 1.5 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi**

Gambar 1.5 menunjukkan bagian dari sistem informasi yang terdiri dari teknologi, manajemen, dan organisasi. Dalam buku yang ditulis oleh Laudon & Laudon (2014), sistem informasi terbagi menjadi dua macam pendekatan. *Pertama, Technical Approaches* yang didefinisikan sebagai suatu pendekatan dalam sistem informasi yang mempelajari bidang ilmu komputer dengan menitikberatkan teknik yang matematis berbasis model serta fisik. *Kedua, Behavioral Approaches* yang didefinisikan sebagai suatu pendekatan dalam sistem informasi yang menitikberatkan pada perubahan sikap, manajemen, dan perilaku pengguna terhadap implementasi dari suatu teknologi. Berdasarkan dua macam pendekatan tersebut maka skripsi ini dapat dikategorikan *Behavioral Approaches* karena pada skripsi ini penulis melakukan pengamatan mengenai variabel-variabel yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap keberadaan bank digital Neobank di Indonesia.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan yang berfungsi untuk membantu penyusunan laporan skripsi menjadi lebih terarah dan sesuai dengan pedoman. Penulisan laporan ini terdiri atas lima bab yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I merupakan bagian pendahuluan yang berisi mengenai latar belakang mengenai topik permasalahan yang diangkat, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang dijadikan sebagai acuan pada pada skripsi ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II merupakan bagian tinjauan pustaka yang berisi mengenai dasar teori yang memiliki relevansi dengan isu atau topik permasalahan yang diangkat serta penelitian terdahulu yang relevan dan menjadi acuan dari skripsi ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III merupakan bagian metodologi penelitian yang berisi uraian mengenai tahapan yang dilakukan untuk mendukung proses pemecahan masalah yang diangkat dalam skripsi ini. Bab ini juga memuat informasi mengenai metode pengumpulan, pengolahan, dan analisis dari data yang diperoleh.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV berisi penjelasan secara deskriptif mengenai perolehan dari hasil pengukuran yang telah dilakukan oleh penulis serta menjelaskan tentang solusi dari permasalahan yang telah dirumuskan..

#### **BAB V PENUTUP**

Bab V merupakan penutup yang berisi penjelasan mengenai kesimpulan dari hasil pengukuran yang telah dilakukan serta saran yang memuat berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat dilakukan untuk ke depannya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian Daftar Pustaka memuat berbagai sumber literatur yang digunakan sebagai referensi dalam penulisan skripsi.

#### **LAMPIRAN**

Bagian Lampiran memuat beberapa dokumen pendukung yang bersifat aktual yang sesuai dengan fakta di lapangan.