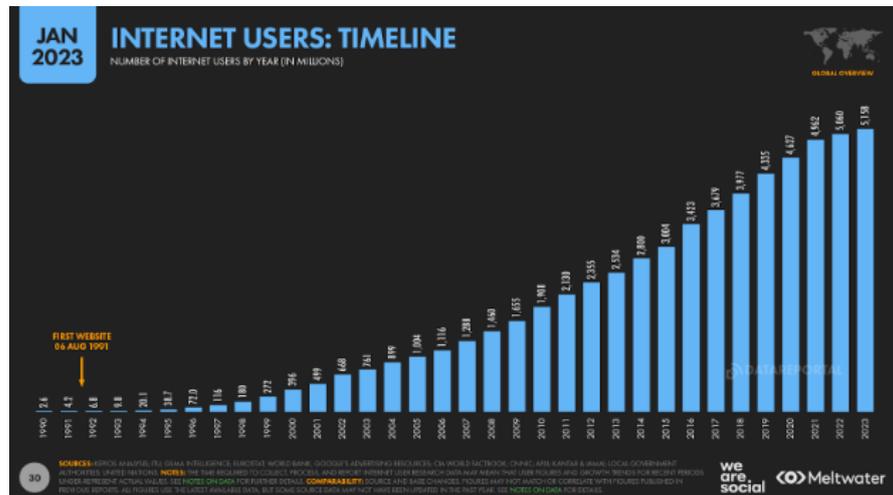


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era *Society 5.0* segala teknologi telah menjadi bagian penting masyarakat di seluruh dunia dan semakin bergantung pada internet untuk melakukan aktivitas. Menurut laporan We Are Social (2023), pada bulan Januari 2023 jumlah pengguna internet diseluruh dunia mencapai 5,16 miliar orang, atau mencakup 64,4 persen dari total populasi dunia sekarang. Data menunjukkan bahwa total pengguna internet dunia meningkat sebesar 1,9% dalam 12 bulan terakhir. Gambar 1.1 menunjukkan grafik jumlah pengguna internet di seluruh dunia pada tahun 1990-an hingga tahun 2023.



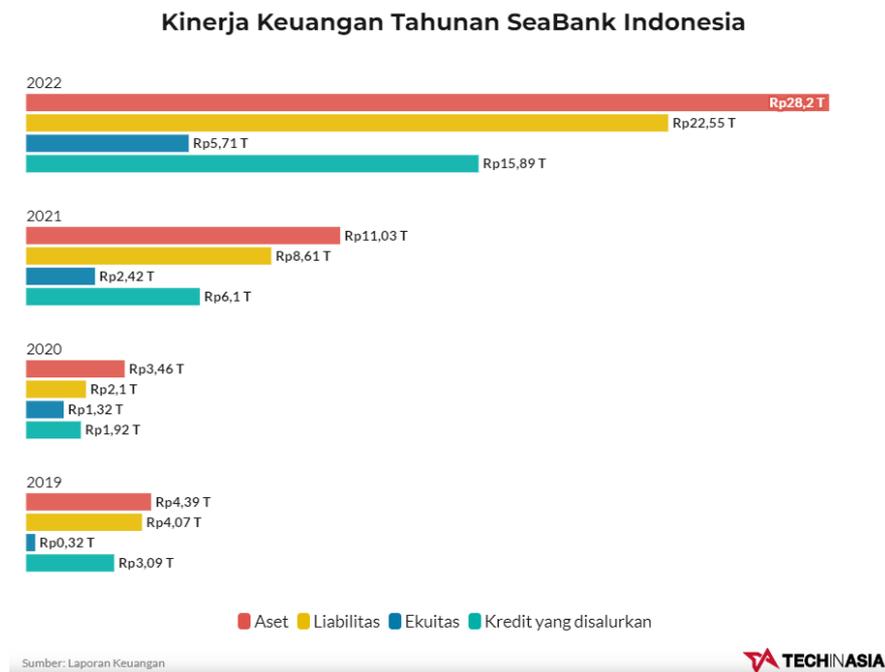
**Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Seluruh Dunia (We Are Social, 2023)**

Indonesia menjadi salah satu negara dengan penduduk yang memiliki antusias tinggi akan kemajuan teknologi, sehingga mendorong peningkatan pengguna internet di Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), Indonesia mengalami pertumbuhan penduduk yang sangat tinggi dan diperkirakan

penduduk Indonesia akan mencapai 278,69 juta jiwa pada pertengahan 2023 (Cindy Mutia Annur, 2023). Dari hasil survei penetrasi internet Indonesia 2024 yang dirilis APJII (APJII, 2024), tingkat penetrasi internet Indonesia menyentuh angka 79,5%. Artinya, kurang lebih 221 juta orang di Indonesia terhubung ke internet. Berdasarkan hasil sensus penduduk 2020 pada berita statistik oleh (BPS, 2021), penduduk usia produktif (15-64 Tahun) mencapai 70,72%. Menurut (Berk, 2017), usia <19 tahun biasanya mencakup individu mulai mempersiapkan diri untuk karir. Usia 19-34 tahun biasanya kelompok ini mencakup dewasa muda pada tahap awal karir. Sedangkan usia >34 tahun mencakup dewasa menengah hingga menjelang pensiun, pada usia itu berada dalam tahap karir yang lebih mapan dengan refleksi terhadap pencapaian hidup dan fokus pada kontribusi sosial. Sehingga pada usia produktif akan membutuhkan aplikasi yang menunjang untuk kebutuhan sehari-hari yang dapat digunakan kapan dan dimana saja, seperti pembayaran non tunai yang mudah digunakan.

Masyarakat mulai menerapkan sistem pembayaran non tunai (*cashless*) untuk melakukan transaksi belanja online maupun offline. Sistem pembayaran menjadi salah satu infrastruktur keuangan yang berkaitan dengan pemindahan dana dan terjaminnya kelancaran dalam pembayaran menjadi pendukung utama pesatnya perkembangan teknologi keuangan (*financial technology*)(Atmaja & Paulus, 2022). Sistem pembayaran *cashless* ini dapat berupa kartu debit, kartu kredit, dompet digital (*e-wallet*) dan *e-money* yang dapat digunakan melalui smartphone untuk mempermudah transaksi. Salah satu pembayaran *cashless* yang digemari masyarakat yaitu bank digital karena dianggap lebih praktis, efisien, registrasi yang mudah serta terhindar dari penggunaan uang palsu.

SeaBank merupakan layanan *financial technology* (fintech) yang menjadi salah satu metode pembayaran online yang dapat digunakan kapan saja. SeaBank adalah lembaga keuangan digital milik Sea Group perusahaan induk dari *e-commerce* Shopee dan online Garena (Sakir et al., 2022). Produk SeaBank yaitu rekening tabungan yang mempermudah aktivitas finansial dalam satu rekening yang memberikan bunga tinggi serta menawarkan promo dan transfer kemana saja gratis tanpa biaya tambahan. Aplikasi bank digital yang pertama kali diluncurkan pada awal 2021 ini telah menduduki peringkat ketiga, *Top Free App* kategori keuangan di App Store. Namun pada awal tahun 2024, aplikasi SeaBank ini mengalami penurunan ranking sampai pada peringkat ketujuh (data.ai, 2024).

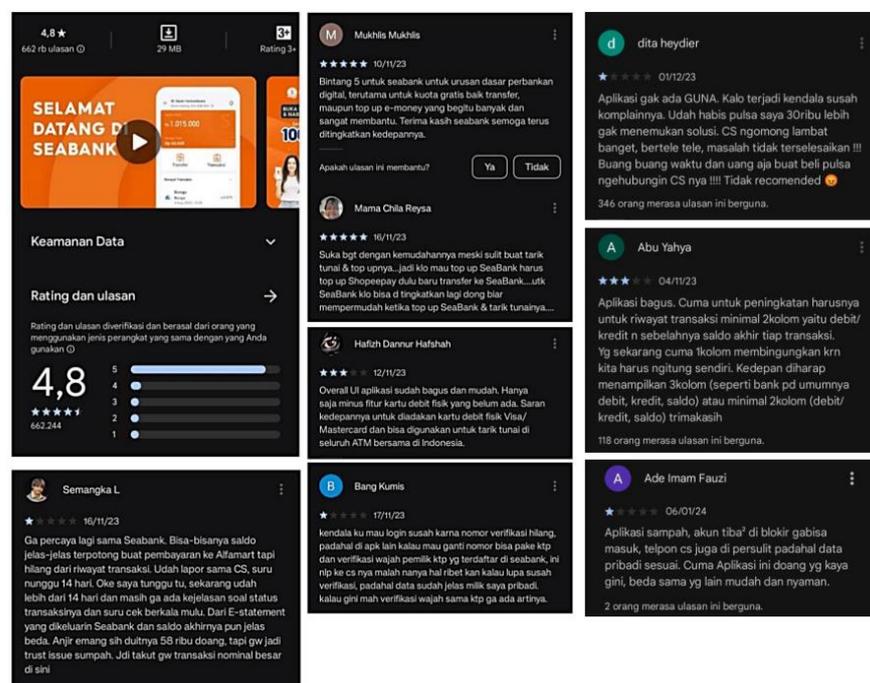


**Gambar 1. 2 Grafik Kinerja Keuangan Tahunan SeaBank Indonesia**

(Annisa Mutia, 2023)

Berdasarkan gambar 1.3 pertumbuhan aset aplikasi SeaBank pada tahun 2022 mencapai Rp28,2 triliun, naik 156 persen dibandingkan pada tahun 2021 (Annisa Mutia, 2023). Pada kuartal III/2023, SeaBank menjadi bank digital

dengan pertumbuhan terbesar diantara bank digital lainnya seperti Bank Jago, HiBank, Blu BCA, dan Allobank. Hal ini membuktikan dengan munculnya aplikasi SeaBank secara tidak langsung dapat diterima di masyarakat meski aplikasi ini masih berjalan sekitar 3 tahun dan mampu memberi manfaat dan peranan kepada masyarakat untuk mempermudah bertransaksi dan pembayaran secara *cashless* (non-tunai). Maka penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang memengaruhi minat dan perilaku pengguna aplikasi SeaBank.



**Gambar 1.3 Rating dan Review Pengguna Aplikasi SeaBank**

Berdasarkan data yang diperoleh dari *Play Store* pada Gambar 1.4, aplikasi SeaBank telah diunduh lebih dari 10.000.000 kali. Aplikasi ini mendapatkan rating sebesar 4,8 dan 662.244 pengguna memberikan ulasan. Pengguna merasa aplikasi SeaBank memberikan loyalitas dengan gratis biaya transfer bank maupun top up e-money sehingga pengguna merasa untung. Namun tak sedikit pengguna mengeluhkan tentang aplikasi ini. Beberapa diantaranya adalah terkait kemudahan pembaruan data diri atau berpindah perangkat dan

mengalami permasalahan transfer antar bank saldo terpotong namun dana belum masuk, serta terdapat keluhan terbaru mengenai terjadi pemblokiran akun tanpa ada kejelasan dan pengguna sudah beberapa kali berusaha untuk mengembalikan akunnya namun pengguna merasa kesulitan dan mengatakan aplikasi lain lebih mudah dan nyaman. Berdasarkan keluhan-keluhan tersebut, maka dirasa perlu dilakukan analisis faktor penerimaan teknologi terhadap minat dan perilaku penggunaan aplikasi SeaBank berdasarkan perspektif penggunanya menggunakan model *Unified of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2) sehingga dapat diketahui faktor apa saja yang memengaruhi minat dan perilaku terhadap penerimaan teknologi aplikasi SeaBank.

Penggunaan teknologi yang diadopsi aplikasi SeaBank akan di uji menggunakan model *Unified of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT 2). UTAUT 2 merupakan model yang digunakan untuk mengukur penerimaan pengguna yang banyak digunakan untuk penelitian penerimaan suatu teknologi. Model UTAUT 2 berawal dari model UTAUT yang terdiri dari 4 variabel yaitu, *Performance expectancy* (Harapan Kinerja), *Effort Expectancy* (Harapan Usaha), *Social influence* (Pengaruh Sosial) dan *Facilitating condition* (Kondisi yang mendukung). Kemudian UTAUT dikembangkan menjadi UTAUT 2 (Venkatesh et al., 2012), bertujuan untuk mengetahui faktor yang memengaruhi minat dan perilaku penggunaan suatu teknologi dengan menambahkan tiga variabel yaitu *Hedonic motivation* (Motivasi Hedonic), *Price value* (Harga), dan *Habit* (Kebiasaan).

Model UTAUT 2 telah banyak diadaptasi peneliti-peneliti sebelumnya sebagai dasar penelitian untuk mengetahui penerimaan dan penggunaan suatu

teknologi. Pemilihan model konseptual UTAUT 2 ini berdasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Desvira & Arransyah, 2023), mengenai faktor yang memengaruhi minat dan perilaku penggunaan fitur ShopeePay. Faktor yang memengaruhi minat penggunaan fitur ShopeePay yaitu *social influence*, *price value*, dan *habit*, sedangkan faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan yaitu *facilitating condition* dan *habit*. Adapun penelitian Nabila Noorkania Hamzah & Cut Irna Setiawati (2022), mengenai adopsi Gopay yang membuktikan bahwa yang memengaruhi minat untuk menggunakan Gopay Kota Bandung adalah *price value* dan *habit*, sedangkan yang memengaruhi perilaku pengguna Gopay adalah *habit* dan *Behavioral Intention*. Penelitian (Ni Komang & I Made, 2020) menunjukkan bahwa variabel *facilitating condition*, *hedonic motivation*, dan *price value* memengaruhi niat penggunaan *e-money*, serta variabel *habit* dan niat penggunaan memengaruhi perilaku pengguna *e-money* di Kota Denpasar. Sejalan dengan penelitian sebelumnya dan berdasarkan fenomena yang terjadi sehingga diperlukan untuk membuktikan minat dan perilaku pengguna aplikasi SeaBank dengan mengadopsi model penerimaan teknologi UTAUT 2 agar lebih memahami niat dan penggunaan sistem dari persepsi konsumen selaku pengguna layanan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, didapatkan rumusan masalah yaitu apa saja yang faktor-faktor yang memengaruhi minat dan perilaku penggunaan aplikasi SeaBank menggunakan model *Unified of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT 2) dari perspektif pengguna?

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditentukan untuk menghindari perluasan pembahasan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi SeaBank yang pernah atau sedang menggunakan aplikasi SeaBank pada OS Android ataupun iOS. Menggunakan aplikasi SeaBank setidaknya 2 kali transaksi dalam tiga bulan terakhir.
2. Model konseptual yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat dan perilaku penggunaan aplikasi yaitu *Unified of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT 2). Variabel yang digunakan meliputi: *Performance expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social influence*, *Facilitating conditions*, *Hedonic motivation*, *Habit*, *Price value*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*.
3. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *Probability Sampling* dengan jenis *Simple Random Sampling*.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap minat dan perilaku penggunaan aplikasi SeaBank yang ditinjau dengan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2).

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat dan perilaku penggunaan dari perspektif pengguna/konsumen dalam menerima aplikasi SeaBank menggunakan model UTAUT2.
2. Sebagai rujukan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang serupa.
3. Sebagai bahan masukan bagi pihak SeaBank agar dapat terus memperbaiki, mengembangkan dan meningkatkan aplikasi Seabank.

### **1.6 Relevan Sistem Informasi**

Sistem informasi merupakan gabungan dari berbagai komponen teknologi informasi yang dapat digunakan untuk mencapai tujuannya. Sistem informasi menyediakan informasi pengumpulan data, informasi manajemen masalah dan informasi pemecahan masalah. Menurut O'Brien, Sistem informasi memiliki tiga aktivitas yaitu aktivitas masukan (*input*), pemrosesan (*processing*), dan keluaran (*output*) yang menghasilkan informasi untuk pengambilan keputusan, pengendalian kegiatan, analisis permasalahan, dan menciptakan produk atau jasa baru (Taty & Yulianto, 2016). Sedangkan menurut Elisabet Yunaeti Anggraeni & Rita Irviani (2017), sistem informasi merupakan kombinasi antara manusia, *software*, *hardware*, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.



**Gambar 1. 4 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi (Kenneth C. Laudon & Jane P. Laudon, 2018)**

Menurut Kenneth C. Laudon & Jane P. Laudon (2018), pendekatan sistem informasi terbagi menjadi dua yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches* seperti pada Gambar 1.5. *Technical Approaches* merupakan pendekatan teknis terhadap sistem informasi seperti ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi. Sedangkan, *Behavioral Approaches* adalah pendekatan yang berfokus pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi.

Aplikasi mobile merupakan software yang dikembangkan untuk perangkat mobile. Pengguna perangkat mobile dapat mengunduh aplikasi pada Google Play Store untuk perangkat Android sedangkan App Store untuk perangkat iOS. Sistem informasi memiliki relevansi terhadap aplikasi mobile dalam membantu pengintegrasian data maupun memahami perilaku pengguna, mendeteksi tren dan meningkatkan pengalaman pengguna untuk meningkatkan fitur aplikasi. Salah teknologi yang mengadopsi aplikasi mobile adalah *financial technology*. Sistem informasi membantu fintech dalam mengelola informasi pelanggan dan riwayat transaksi yang dapat dianalisis untuk pengalaman pengguna yang lebih baik dan pembaruan teknologi. Sistem informasi ini tidak

hanya mencakup dalam hal pendekatan teknis namun sistem informasi memiliki peran penting untuk memastikan kelayakan aplikasi, penerimaan teknologi dan mengukur kinerja aplikasi. Berdasarkan pendekatan sistem informasi terhadap aplikasi mobile dan *finance technology*, penelitian ini termasuk dalam *Behavioral Approaches* karena penelitian ini ingin menemukan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi penerimaan teknologi dari pengguna aplikasi SeaBank ditinjau dari model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2).

Penerapan UTAUT 2 dalam sistem informasi memungkinkan pengembang dan penyedia teknologi untuk memahami dan mengelola faktor-faktor penerimaan teknologi dalam beberapa aspek UTAUT 2 seperti pengaruh sosial, kebiasaan, kinerja, upaya, motivasi, nilai yang diperoleh dan dorongan perasaan pengguna dalam menerima penggunaan teknologi aplikasi SeaBank yang memengaruhi minat dan perilaku pengguna untuk menggunakan layanan berkelanjutan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang dipergunakan dalam penulisan tugas akhir ini dapat diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevan SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dan penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi acuan dari penelitian ini.

### **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, observasi dan studi literatur, identifikasi masalah, model konseptual penelitian, penyusunan hipotesis penelitian, penentuan populasi dan sampel, instrumen penelitian, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan dan analisis data.

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

Bab ini menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yaitu mengenai analisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dari pengguna terhadap SeaBank ditinjau dari model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2) melalui pengujian hipotesis serta implikasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

### **BAB V      PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang mencakup penyelesaian dari hasil pembahasan dan saran-saran yang diberikan oleh penulis yang mungkin dapat diterapkan pada penelitian selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pengerjaan penelitian.

### **LAMPIRAN**

Berisi beberapa dokumen yang mendukung fakta dari penelitian.