

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini menjadikan berbagai bidang kehidupan tidak terlepas dari sistem digital. Perkembangan teknologi memberikan pengaruh pada berbagai industri, sehingga industri harus mampu beradaptasi dengan cepat agar dapat bertahan pada era saat ini. Tidak terkecuali pada industri perbankan, yang turut mengalami dampak signifikan dari perkembangan teknologi. Dalam beberapa tahun terakhir, sektor perbankan telah mengalami perubahan yang signifikan seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi. Hal ini membawa perubahan besar pada cara bank beroperasi dan memberikan layanan kepada nasabah. Salah satu inovasi terkini yang telah diperkenalkan oleh industri perbankan adalah dengan mengembangkan layanan aplikasi *Mobile Banking*.

Mobile banking adalah sebuah layanan perbankan melalui media komunikasi seperti perangkat seluler (*handphone*) dengan layanan yang disediakan hampir sama dengan ATM kecuali pengambilang uang tunai (Hutabarat dalam (Tirtana & Permata Sari, 2014)). Aplikasi *Mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan perbankan melalui perangkat seluler mereka sehingga memberikan kenyamanan lebih bagi nasabah, dan memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi kapan saja dan di mana saja. Sejalan dengan perkembangan aplikasi *Mobile banking* ini, industri perbankan, termasuk Bank Jatim, terus berupaya berinovasi untuk

memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin digital guna memberikan pengalaman perbankan yang lebih efisien dan nyaman bagi nasabahnya.

Bank Jatim, atau PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, adalah bank yang berkantor pusat di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. Bank Jatim merupakan salah satu bank pembangunan daerah (BPD) yang bertugas untuk mendukung pembangunan daerah dan memberikan pelayanan perbankan untuk masyarakat di Provinsi Jawa Timur (Bank Jatim). Berdasarkan data pada artikel yang dikeluarkan oleh Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda) pada Maret 2023, jumlah nasabah Bank Jatim sampai Maret 2023 adalah sebanyak 7.874.480 nasabah (Website Asbanda). Sebagai bentuk dan tekad Bank Jatim untuk menyediakan layanan perbankan yang dapat diakses dengan mudah, inovatif, dan memudahkan nasabah, Bank Jatim memperkenalkan “Jconnect Mobile”, merupakan aplikasi mobile banking bank jatim yang menyediakan layanan perbankan digital serta mencerminkan perubahan digital untuk menghubungkan segala kebutuhan dan kemudahan akses dalam layanan perbankan (Website resmi Bank Jatim).

Aplikasi *Jconnect Mobile* merupakan aplikasi *Mobile Banking* Bank Jatim yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone* dengan hanya memerlukan koneksi internet. Menurut deskripsi resmi di *App Store*, aplikasi “Jconnect Mobile” yang dikembangkan oleh Bank Jatim. (2023) menyediakan berbagai layanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah yaitu, transfer antar Bank dan sesama Bank Jatim, melakukan pembayaran pada berbagai tagihan seperti PDAM, Telkom, PLN, Pajak PBB, pembayaran tagihan uang kuliah, dan berbagai tagihan lainnya. Selain itu, pada

aplikasi *Jconnect Mobile* juga memfasilitasi pembelian tiket pesawat, tiket kereta api, serta pembelian pulsa. Layanan yang ada pada aplikasi *Jconnect Mobile* memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi tanpa perlu repot antri dan menjadi solusi praktis bagi para nasabah dalam menjalankan aktivitas perbankan dalam kehidupan sehari-hari.



Gambar 1.1 Tampilan Awal Aplikasi Jconnect Mobile

Alur dari aplikasi *Jconnect Mobile* yaitu pengguna harus melakukan aktivasi akun terlebih dahulu pada kantor Bank Jatim terdekat. Setelah berhasil melakukan aktivasi pengguna dapat melakukan *login*. Setelah berhasil *login* pengguna akan ditampilkan tampilan awal dari aplikasi *Jconnect Mobile* seperti pada gambar 1.1. Pada menu ‘Transfer’ pengguna dapat melakukan transfer ke rekening sesama Bank Jatim maupun dengan rekening Bank berbeda. Pada menu ‘Isi Ulang’ pengguna dapat melakukan pengisian saldo untuk aplikasi *e-wallet*,

pembelian pulsa atau paket data dan pembelian PLN berbayar. Pada menu “Bayar” pengguna dapat melakukan pembayaran ke berbagai tagihan. Pada menu “Tarik Tunai” pengguna dapat melakukan tarik maupun setor uang tunai di ATM terdekat, hanya dengan menggunakan aplikasi *Jconnect Mobile*. Pada aplikasi *Jconnect Mobile* juga terdapat menu, pengaturan akun pengguna, informasi yang berisikan artikel dan promo Bank Jatim, histori dari transaksi yang dilakukan, informasi mengenai kurs, menu bantuan sebagai petunjuk penggunaan aplikasi dan untuk menghubungi *customer service Jconnect Mobile* yang terhubung melalui aplikasi *whatsapp*, serta dapat melakukan transaksi pembayaran menggunakan *QR Code Indonesia Standard (QRIS)*.

Berdasarkan data pada artikel yang dikeluarkan oleh Website resmi Bank Jatim Desember 2023, jumlah pengguna aplikasi *Jconnect Mobile* sampai dengan bulan September 2023 adalah sebanyak 606.239 ribu pengguna (Website Bank Jatim). Jika dibandingkan dengan jumlah nasabah bank Jatim, berarti hanya terdapat 7,7% nasabah yang menggunakan aplikasi *Jconnect Mobile*. Jumlah tersebut menunjukkan sebagian besar nasabah masih belum menggunakan aplikasi *Jconnect Mobile*. Sebagai perbandingan, Bank Negara Indonesia (BNI) sampai dengan bulan Februari 2024 memiliki jumlah nasabah sebanyak 64.03 juta nasabah dan dengan pengguna aplikasi *mobile banking (BNI Mobile Banking)* sebanyak 16.09 juta pengguna (Website BNI). Artinya, sebanyak 25% nasabah dari bank BNI telah menggunakan aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan oleh bank BNI. Selain itu, pada Bank Pembangunan Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta (Bank DKI) sampai dengan tahun 2023 melaporkan bahwa jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* mereka (*JakOne Mobile*)

mencapai 2.23 juta pengguna, jumlah tersebut meningkat sebanyak 12.11% dari tahun 2022 (Website Bank DKI). Perbandingan ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi dari aplikasi *Jconnect Mobile* masih rendah jika dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* dari bank lain seperti BNI dan Bank DKI.

Berdasarkan observasi dari ulasan pengguna pada *App Store* dan *Google Play Store*, ditemukan masih terdapat banyak pengguna yang merasa kesulitan saat menggunakan aplikasi *Jconnect Mobile*. Ulasan-ulasan tersebut menggambarkan beragam kesulitan yang dihadapi pengguna selama penggunaan aplikasi *Jconnect Mobile*, termasuk dengan tampilan antarmuka pengguna yang kurang menarik dan ketidakjelasan fitur-fitur tertentu. Selain itu, beberapa ulasan mengatakan ketidakselarasan antara transaksi yang dilakukan di aplikasi dengan hasil yang tercetak pada buku tabungan nasabah. Pengguna juga menyampaikan kesulitan dalam mengakses aplikasi dan merasa bahwa tidak ada peningkatan atau perbaikan yang terlihat pada aplikasi *Jconnect Mobile*. Fenomena-fenomena tersebut membuat peneliti merasa perlu dilakukannya pengukuran mendalam untuk mengetahui persepsi dan hambatan yang mungkin dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan aplikasi *Jconnect Mobile*. Sehingga, urgensi dari dilakukannya pengukuran penerimaan pengguna aplikasi *Jconnect Mobile* adalah untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Jconnect Mobile*.

Penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi mengacu pada kesediaan dan keinginan para pengguna untuk menggunakan suatu teknologi informasi dalam aktivitas kerja mereka (Wida dan Yasa, 2020). Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap teknologi

informasi adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan model yang berfokus untuk menggambarkan dan menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi informasi yang terkait dengan pekerjaan mereka (Davis, 1989). Menurut Venkatesh dan Davis (2000) “Hingga kini, *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan model yang paling baik untuk memahami bagaimana perilaku user terhadap suatu teknologi informasi”. Berdasarkan hal tersebut maka, pada skripsi ini akan mengukur apa saja variabel-variabel yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Jconnect Mobile* dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Pada *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (Davis, 1989) menyebutkan bahwa terdapat dua variabel yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel lain dan dapat mengukur dengan akurat suatu fenomena yang telah teruji secara empiris, yaitu variabel kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) yang didefinisikan sebagai tingkat dimana pengguna meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah untuk digunakan dan variabel kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) yang didefinisikan sebagai tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan pekerjaan mereka (Davis, 1989). Terdapat lima variabel pada model *Technology Acceptance Model (TAM)* yang meliputi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), persepsi pengguna terhadap kegunaan yang dirasakan (*Perceived Usefulness*), sikap penggunaan (*Attitude Toward Using*), niat pengguna untuk tetap

menggunakan (*Behavioral Intention to Use*), dan penggunaan aktual sistem secara nyata (*Actual System Usage*) (Davis, 1989).

Pada penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya oleh Giraldo dkk (Giraldo et al., 2021) digunakan penelitian extended dari model *Technology Acceptance Model* (TAM) dimana kerangka kerja yang diusulkan memiliki 7 variabel. Peneliti menambahkan 2 variabel eksternal yakni variabel *Customer Service and Support* dan *Perceived Security*. Menurut Abd Ghani dalam Giraldo (2021) *Customer Service and Support* mendorong pengguna untuk mengadopsi internet banking dalam kehidupan sehari-harinya. Disisi lain, menurut Muhammad dalam Giraldo (2021) menekankan bahwa privasi dan keamanan dianggap sebagai sumber utama ketidakpuasan dalam penggunaan layanan yang berdampak pada pengalaman pengguna dalam bertransaksi perbankan. Oleh karena itu, penulis meyakini bahwa variabel *Customer Service and Support* dan variabel *Perceived Security*, juga perlu menjadi fokus utama dalam pengukuran penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Jconnect Mobile* yang akan dilakukan.

Dengan demikian pada skripsi ini akan dilakukan pengukuran penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Jconnect Mobile* untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi penerimaan. Model yang akan digunakan pada skripsi ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menggunakan variabel, yakni *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Trust*, *Perceived Attitude*, dan *Behavioral Intention to Use*, serta variabel *Extended Customer Service and Support* dan *Perceived Security*. Sehingga, judul dari skripsi ini adalah “Pengukuran Penerimaan Pengguna Mobile Banking

Menggunakan TAM dengan variabel tambahan Layanan Pelanggan dan Persepsi Keamanan dengan studi *kasus Jconnect Mobile*".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya maka, rumusan masalah pada skripsi ini adalah bagaimana hasil pengukuran penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Jconnect Mobile* menggunakan model *Extended Technology Acceptance Model* (TAM).

1.3 Batasan Masalah

Adapun terdapat batasan masalah pada skripsi ini yaitu meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Lokasi geografis pada skripsi ini akan difokuskan pada pengguna aplikasi *Jconnect Mobile* di Indonesia.
2. Responden dari skripsi ini adalah pengguna aplikasi *Jconnect Mobile*.
3. Pada skripsi ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur data yang diperoleh dari kuesioner dengan skala likert yang dibagikan kepada responden.
4. Variabel-variabel yang digunakan dalam skripsi ini mencakup *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Trust*, *Perceived Attitude*, dan *Behavioral Intention to Use*, serta variabel *Extended Customer Service and Support* dan *Perceived Security*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah disampaikan maka, skripsi ini bertujuan untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Jconnect Mobile* menggunakan model *Extended Technology Acceptance Model* (TAM).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilakukannya skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi mengenai variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Jconnect Mobile* berdasarkan model *Technology Acceptance Model* (TAM).
2. Menjadi sumber referensi bagi perusahaan untuk memahami variabel-variabel kunci yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap layanan aplikasi *Jconnect Mobile*.
3. Perusahaan dapat melakukan perbaikan dan pengembangan yang sesuai untuk meningkatkan penerimaan pengguna, jumlah pengguna, dan kualitas dari aplikasi *Jconnect Mobile*.
4. Dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya pada bidang dan model yang sama.

1.6 Relevansi SI

Menurut Laudon (2010) “Sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling terkait satu sama lain untuk dapat mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam organisasi”. Sistem informasi terbagi dalam tiga pendekatan, yaitu pendekatan teknis, pendekatan perilaku, dan pendekatan sistem sosioteknis (Khristianto dan Supriyanto, 2015). Pendekatan teknis pada aspek teknologi dalam pengimplementasian sistem informasi, yang berfokus pada perangkat lunak. Sedangkan, pendekatan perilaku lebih mempertimbangkan faktor manusia dan interaksi sosial pada adopsi sistem informasi. Pendekatan sistem

sosioteknis merupakan gabungan dari elemen-elemen teknis dan perilaku dalam konteks sosial yang lebih luas.

Dalam skripsi ini, *Jconnect Mobile* tidak hanya dianggap sebagai entitas teknis semata, melainkan ditempatkan dalam konteks sistem informasi yang melibatkan interaksi antara elemen teknis dan manusiawi. Penerapan model *Technology Acceptance Model (TAM)* menjadi landasan untuk mengukur penerimaan dan adopsi pengguna terhadap aplikasi ini. Aplikasi *Jconnect Mobile* berperan sebagai komponen integral dalam sistem informasi Bank Jatim, terlibat dalam pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan distribusi informasi layanan perbankan digital. Model *Technology Acceptance Model (TAM)* digunakan untuk mengukur penerimaan pengguna, dengan fokus pada persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan. Analisis sistem sosioteknis mencakup dinamika komunitas pengguna, persepsi kelompok terhadap teknologi, dan dampak aplikasi terhadap kebutuhan sosial dan ekonomi pengguna.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka skripsi ini termasuk ke dalam pendekatan sistem sosioteknis karena di dalam skripsi ini terdapat analisis terhadap penggabungan antara elemen teknis (aplikasi *Jconnect Mobile*) dengan aspek sosial (penerimaan pengguna oleh pengguna). Dimana hal tersebut sesuai dengan tujuan dari skripsi ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pengukuran penerimaan pengguna aplikasi *Jconnect Mobile* dengan menggunakan model *Extended Technology Acceptance Model (TAM)*.

1.7 Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan yang akan diterapkan pada penulisan penelitian skripsi ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I akan berisikan mengenai latar belakang permasalahan dari penelitian, rumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian, serta sistematika penulisan yang akan diterapkan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II akan berisikan mengenai tinjauan pustaka dari penelitian yang dilakukan, membahas dasar teori yang sesuai dengan permasalahan serta membahas mengenai penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai referensi penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab III akan berisikan mengenai metodologi atau tahapan-tahapan dari penelitian yang akan dilakukan, mulai dari tahapan awal hingga penyelesaian permasalahan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV akan berisikan mengenai hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan, serta menjelaskan mengenai solusi dari permasalahan.

BAB V PENUTUP

Pada bab V akan berisikan mengenai kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, serta saran dari peneliti mengenai untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian Daftar Pustaka berisikan mengenai sumber-sumber literatur dan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penulisan laporan penelitian.

LAMPIRAN

Pada bagian Lampiran berisikan mengenai lampiran yang berkaitan dengan penelitian yang berfungsi sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan.