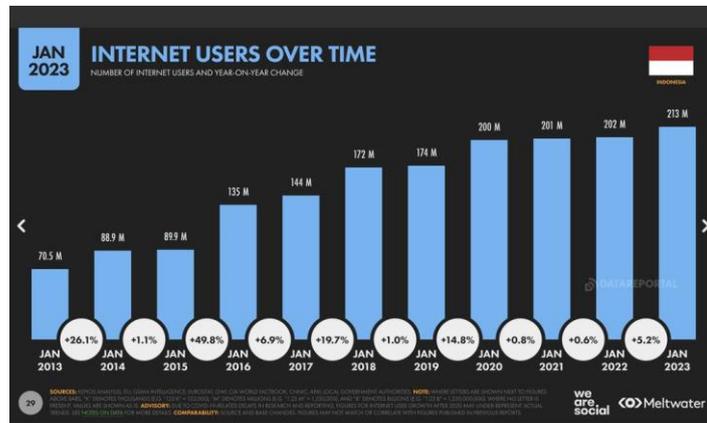


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia berperan penting dalam berbagai aspek kehidupan, dimulai dari segi keuangan, pendidikan, kesehatan, hingga kehidupan sosial. Salah satu kemajuan paling signifikan adalah teknologi internet yang memudahkan masyarakat untuk berinteraksi, bekerja, serta menggali informasi. Gambar 1.1 menunjukkan grafik jumlah pengguna internet di Indonesia dari tahun 2013 hingga 2023.



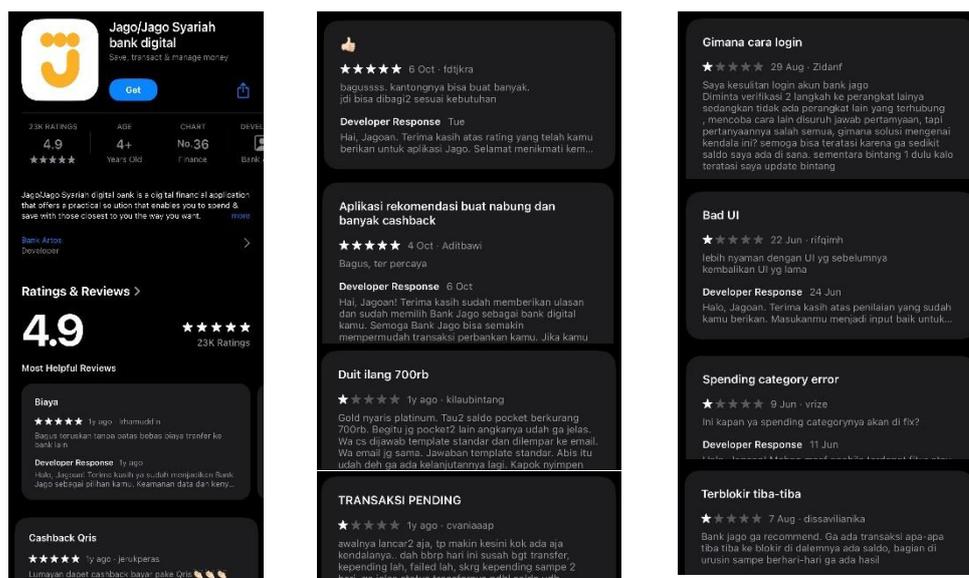
Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (We Are Social, 2023)

Berdasarkan data We Are Social (2023), jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 213 juta orang pada tahun 2023, meningkat sebesar 5.2% dengan tingkat penetrasi internet sebesar 77.02% [1]. Sementara itu, hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2023) menunjukkan bahwa generasi milenial merupakan kelompok dengan tingkat penetrasi internet tertinggi di Indonesia, yaitu sebesar 93.17%, diikuti oleh Gen Z (87.02%), dan Gen X (83.69%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna internet merupakan kelompok usia produktif yang mendukung perkembangan teknologi, terutama dalam sektor *financial technology (fintech)*.

*Fintech* adalah inovasi layanan keuangan yang menggabungkan teknologi dengan sektor finansial untuk memudahkan transaksi [3]. Kehadiran *fintech* juga mengubah kebiasaan masyarakat dalam bertransaksi, dengan beralihnya

penggunaan uang tunai ke uang digital (uang elektronik) dimana laporan Bank Indonesia menunjukkan peningkatan pesat dalam transaksi uang elektronik selama satu dekade terakhir [4]. Teknologi pendukung uang elektronik salah satunya yaitu bank digital yang semakin populer dan diminati karena menawarkan beragam kemudahan dan keamanan [5].

Transformasi perbankan di Indonesia telah beralih dari layanan manual ke *digital banking* 4.0 yang didukung oleh teknologi seperti *blockchain* dan kecerdasan buatan untuk keamanan dan kenyamanan pengguna [6]. Fenomena keberadaan bank digital kini menjadi tren baru di kalangan masyarakat dan menjadi bentuk adaptasi generasi masa kini yang sangat bergantung pada perangkat seperti *smartphone* dalam aktivitas sehari-hari. Layanan *fintech* menyediakan berbagai pilihan *digital banking* yang menjadi metode pembayaran paling diminati masyarakat. Berdasarkan survei Populix (2022), Bank Jago tercatat sebagai bank digital dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia sebesar 46%. Bank Jago yang sebelumnya dikenal Bank Artos Indonesia dahulu didirikan pada tanggal 14 Desember 1992, lalu berganti nama menjadi Bank Jago pada tahun 2020 [7]. Bank ini menawarkan fitur unggulan "Kantong" yang memungkinkan nasabah membuat hingga 40 sub-rekening untuk memisahkan dana sesuai tujuan [8]. Bank Jago berkomitmen untuk terus tumbuh dengan berkolaborasi di ekosistem digital [9].



Gambar 1. 2 Rating dan Ulasan Pengguna Aplikasi Bank Jago

Aplikasi Bank Jago telah diunduh lebih dari 10 juta kali dengan rating tinggi sebesar 4.9 di *App Store*. Gambar 1.2 menunjukkan isi ulasan pengguna yang mengapresiasi fitur bebas biaya transfer dan fitur “Kantong” yang memudahkan pengelolaan keuangan, serta tawaran *cashback* yang menarik. Namun, terdapat beberapa ulasan negatif, seperti masalah transaksi dan tampilan antarmuka aplikasi. Keluhan ini menunjukkan bahwa tidak menjamin seluruh pengguna merasa puas serta dapat menerima layanan aplikasi meskipun aplikasi tersebut memiliki rating tinggi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap penerimaan aplikasi Bank Jago oleh pengguna perlu dilakukan dengan menggunakan model penerimaan teknologi yang tepat.

Model UTAUT2 telah banyak diadopsi penelitian sebelumnya. Penelitian tentang penerimaan *digital banking* di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek) dengan penambahan variabel *Trust*, *Perceived Risk*, dan *Knowledge* menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* dan *Facilitating Condition* memengaruhi minat adopsi [10], sementara *Trust*, *Knowledge*, dan *Behavioral Intention* memengaruhi penggunaan *digital banking*. Penelitian serupa pada *e-commerce* Shopee [11] dan *mobile banking* di Ghana [12] juga menambahkan variabel *Trust* dengan moderator usia, tingkat pendidikan, pengalaman pengguna serta jenis kelamin menunjukkan bahwa variabel *Habit*, *Price Value*, dan *Trust* merupakan faktor utama penerimaan teknologi, dengan moderasi signifikan dari usia dan jenis kelamin.

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2) merupakan pengembangan dari model UTAUT yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi. Model ini mencakup aspek-aspek seperti yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), kemudahan penggunaan (*effort expectancy*), pengaruh dari lingkungan sosial (*social influence*), serta dukungan dan kemampuan sistem (*facilitating conditions*) [13]. Model UTAUT2 menambahkan tiga konstruk baru ke dalam model sebelumnya yaitu motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai ekonomis yang dirasakan (*price value*), dan kebiasaan pengguna (*habit*) dimana variabel ini relevan untuk memahami penerimaan pengguna terhadap teknologi dalam jangka panjang [13].

Berdasarkan penelitian sebelumnya dan fenomena terkini, penelitian skripsi ini bertujuan untuk mengevaluasi penerimaan aplikasi Bank Jago dengan mengadopsi model UTAUT2 dan menambahkan variabel *Trust*, variabel *Risk*, serta variabel moderasi *Age* dan *Gender*. Model UTAUT2 dipilih karena mampu menjelaskan 74% variasi dalam niat pengguna untuk mengadopsi teknologi dan 52% variasi perilaku penggunaannya [26]. Persentase ini menunjukkan kinerja yang lebih unggul dibandingkan dengan model-model terdahulu, yang hanya mampu menjelaskan variasi antara 17% hingga 53% [76] dan juga dari beberapa penelitian terdahulu, variabel UTAUT2 ini berpengaruh signifikan untuk mengevaluasi faktor-faktor penerimaan aplikasi berkelanjutan serta dapat memahami lebih dalam peran usia (*Age*) dan jenis kelamin (*Gender*) sebagai variabel moderasi dalam memengaruhi hubungan antara variabel-variabel UTAUT2 terhadap penerimaan aplikasi bank digital.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam bagian latar belakang, maka rumusan masalah yang diangkat dalam skripsi ini yaitu:

1. Bagaimana hasil evaluasi penerimaan aplikasi Bank Jago oleh pengguna menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2) modifikasi?
2. Bagaimana hasil pengaruh usia (*Age*) dan jenis kelamin (*Gender*) sebagai variabel moderasi dalam memengaruhi hubungan antara variabel-variabel UTAUT2 terhadap penerimaan aplikasi Bank Jago?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang ditetapkan untuk membatasi cakupan pembahasan agar skripsi ini tetap fokus dan menghindari perluasan pembahasan yaitu sebagai berikut:

1. Skripsi ini ditujukan bagi pengguna yang pernah menggunakan aplikasi Bank Jago pada OS Android ataupun IOS.
2. Skripsi ini menggunakan model konseptual *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2) modifikasi yang

mencakup variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, *Habit*, *Price Value*, *Behavioral Intention*, *Use Behavior* serta penambahan variabel *Trust*, variabel *Risk*, variabel moderasi *Age* dan *Gender* yang relevan dengan penelitian.

3. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan dalam skripsi ini yaitu *Probability Sampling* dengan jenis *Simple Random Sampling*.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, skripsi ini bertujuan untuk mengevaluasi penerimaan aplikasi Bank Jago dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2) yang dimodifikasi melalui penambahan beberapa variabel yang relevan serta mengetahui peran usia dan jenis kelamin sebagai variabel moderasi dalam memengaruhi hubungan antara variabel-variabel UTAUT2 terhadap penerimaan aplikasi Bank Jago.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

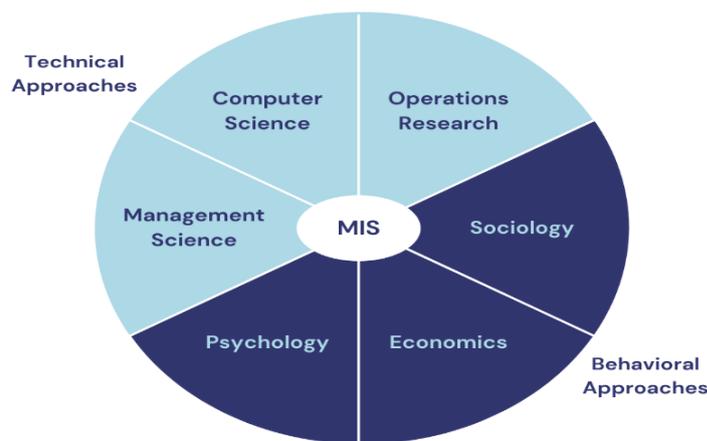
Adapun beberapa manfaat penting yang dapat diambil dari skripsi ini antara lain:

1. Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi Bank Jago oleh pengguna menggunakan model UTAUT2 modifikasi.
2. Menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya dalam bidang yang relevan.
3. Memberikan masukan kepada pihak Bank Jago untuk melakukan perbaikan dan pengembangan pada area aplikasi yang perlu ditingkatkan, untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

#### **1.6 Relevansi Sistem Informasi**

Secara teknis, sistem informasi diartikan sebagai suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terhubung dan bertujuan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, serta menyebarkan informasi demi mendukung pengendalian dan pengambilan keputusan dalam organisasi [14].

Pemahaman lain [15] menjelaskan bahwa sistem informasi secara lebih luas didefinisikan sebagai kombinasi teknologi (*the “what”*), orang (*the “who”*), dan proses (*the “how”*) yang digunakan organisasi untuk menghasilkan dan mengelola informasi. Secara keseluruhan, sistem informasi merupakan suatu sistem dalam organisasi yang mengatur pemrosesan transaksi, mendukung aktivitas operasional, administratif, serta strategis, dan menyediakan laporan yang diperlukan oleh pihak eksternal tertentu [16].



**Gambar 1. 3 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi [14]**

Pada Gambar 1.3 menunjukkan pendekatan manajemen sistem informasi dimana menurut [14], pendekatan dalam bidang ini dapat dibedakan ke dalam dua kategori yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches*. *Technical Approaches* berfokus pada aspek teknis sistem informasi seperti desain, pengembangan, dan implementasi, menggunakan model matematis dan algoritma untuk memastikan sistem berfungsi optimal. Sementara itu, *Behavioral Approaches* berfokus pada aspek manusia dan sosial dalam penggunaan sistem informasi, termasuk cara pengguna berinteraksi dengan sistem, dampak sistem terhadap organisasi, serta penerimaan pengguna terhadap teknologi untuk memastikan sistem dapat diterima dengan baik, bermanfaat, dan digunakan secara efektif.

*Digital banking* adalah salah satu bentuk penerapan sistem informasi dalam sektor keuangan yang mengintegrasikan teknologi dengan layanan keuangan (*fintech*), memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi secara digital melalui aplikasi. Dalam konteks ini, sistem informasi berfungsi sebagai

infrastruktur inti dalam pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan penyebaran informasi untuk mendukung keputusan, serta berfungsi sebagai pengelolaan keuangan nasabah secara aman dan efisien. Berdasarkan pendekatan sistem informasi dalam konteks *digital banking* dan *financial technology*, maka penelitian ini termasuk dalam kategori pendekatan *Behavioral Approaches* karena fokus utamanya bertujuan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Bank Jago oleh menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2) modifikasi.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam skripsi ini terbagi menjadi lima bab, yaitu: Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, Metodologi Penelitian, Pengujian dan Analisa, serta Penutup. Berikut adalah uraian dari setiap bab.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I menjelaskan terkait latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi sistem informasi, dan sistematika penulisan pada penelitian ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II membahas mengenai landasan teori yang menjadi dasar bagi permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, serta memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan pedoman referensi.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III menjelaskan terkait metodologi yang digunakan dalam penelitian ini, dimulai dari alur penelitian, observasi dan studi literatur, identifikasi permasalahan, penyusunan model konseptual penelitian, perumusan hipotesis, penentuan populasi dan sampel, instrumen penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, pengujian validitas dan reliabilitas, serta proses pengolahan dan analisis data.

## **BAB IV      PENGUJIAN DAN ANALISA**

Bab IV menjelaskan terkait hasil penelitian mengenai evaluasi faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi Bank Jago menggunakan model konseptual UTAUT2 modifikasi yang relevan dengan penelitian ini melalui pengujian hipotesis dan implikasi terhadap hasil penelitian.

## **BAB V      PENUTUP**

Bab V memuat kesimpulan serta saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan yang dapat digunakan sebagai referensi atau pertimbangan untuk penelitian di masa mendatang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian “Daftar Pustaka” mencantumkan seluruh referensi atau sumber literatur yang digunakan maupun dikutip dalam penelitian ini.

## **LAMPIRAN**

Bagian “Lampiran” memuat berbagai dokumen atau data pelengkap yang mendukung informasi dan hasil dalam penelitian ini.