

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi menawarkan potensi substantial bagi organisasi untuk meningkatkan kinerjanya. Akan tetapi, peningkatan kinerja tersebut seringkali tidak tercapai karena ke tidak bersediaan pengguna (*user*) untuk menerima dan menggunakan sistem yang ada. Syarat utama kesuksesan implementasi teknologi informasi adalah penerimaan teknologi informasi. Karena pentingnya masalah ini, penjelasan penerimaan pengguna atas teknologi informasi telah menjadi isu yang telah lama diteliti dalam bidang manajemen sistem informasi (Davis, 1989).

Perkembangan teknologi informasi juga telah banyak dimanfaatkan dalam bidang perbankan untuk memfasilitasi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Pemanfaatan teknologi informasi secara nyata dilakukan dalam kegiatan transaksi yang menggunakan media elektronik. Seperti penggunaan teknologi pada layanan *Internet Banking (E-Banking)*, *Mobile Banking (M-Banking)*, *Electronic Data Capture (EDC)*, serta *Automatic Teller Machine (ATM)*. Pada bidang perbankan fasilitas yang memanfaatkan teknologi informasi berhubungan dengan pengelolaan teknologi informasi perbankan. Pada contoh pemanfaatan teknologi informasi yang demikian dapat menjadikan teknologi informasi memiliki peranan penting menggantikan peran manusia secara otomatis terhadap suatu siklus sistem mulai dari *input*, proses dan *output* dalam melaksanakan aktivitas pekerjaan serta telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan bisnis yang memberikan andil besar terhadap perkembangan dunia perbankan.

Perangkat *smartphone* digunakan oleh pengguna karena lebih mudah dan praktis dalam penggunaannya atau bersifat *mobile*, selain untuk alat komunikasi seperti SMS dan *Telephone*, *Smartphone* bisa digunakan untuk

browsing, chatting, social networking, email, pemutar musik, radio, hingga *software navigasi*. Mudahnya akses internet menggunakan *smartphone*, dapat merubah kebiasaan penduduk Indonesia untuk mencari, membeli, menjual bahkan hanya melihat barang melalui *smartphone* miliknya.

Aplikasi Perbankan yang menjadi perhatian adalah aplikasi m-banking atau *mobile banking* yang merupakan layanan perbankan untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. *Mobile banking* merupakan inovasi dengan memberikan kemudahan kepada nasabah tanpa harus datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi dan mengurangi antrian dalam bertransaksi di kantor cabang. Jadi Nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa batas waktu.

Meskipun *mobile banking* menawarkan banyak fitur yang bermanfaat untuk para penggunanya, tidak semua nasabah berminat untuk menggunakan *mobile banking* tersebut. Fitur-fitur dalam *mobile banking* harus sesuai dengan kebutuhan nasabah dalam penerapannya. Oleh karena itu *mobile banking* dituntut untuk memberikan nilai tambah pada aplikasinya dan memahami bagaimana perilaku konsumen terhadap layanan yang mereka kembangkan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking*, akan menjadi rekomendasi bagi *mobile banking* untuk meningkatkan efektivitas dan layanan, sehingga menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

Dalam studi kasus ini penulis melakukan penelitian terhadap tingkat penerimaan pengguna terhadap *mobile banking* pada Bank Rakyat Indonesia yang bernama BRImo. BRImo adalah layanan *mobile banking* pada *smartphone* (*Android* dan *iOS*) dengan tampilan menu yang mudah dipahami dan mudah digunakan. Dengan aplikasi BRImo pengguna dapat melakukan transaksi finansial (transfer, pembayaran, pembelian, dll), transaksi non finansial (cek saldo, cek mutasi transaksi, dll), informasi lokasi cabang/ATM, informasi kurs dan fitur-fitur menarik lainnya.

Salah satu metode penerimaan pemakai terhadap teknologi yang sesuai dengan studi kasus tersebut di atas adalah metode *Unified Theory Of*

Acceptance and Use Of Technology (UTAUT) dikembangkan oleh Venkatesh et. al pada tahun 2003. Penggunaan model UTAUT ini dikarenakan model terbaru dan dianggap lebih baik dibandingkan model serupa sebelumnya yaitu TAM.

Berdasarkan dari hal tersebut perlu dilakukan usaha-usaha untuk mengetahui faktor-faktor penerimaan apa saja yang dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan aplikasi BRImo di Kota Palembang dengan metode *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT).

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjelasan diatas ada beberapa masalah diidentifikasi yaitu:

1. Pengembangan aplikasi BRImo perlu dilakukan dengan cara evaluasi dari segi tingkat penerimaan dengan tujuan aplikasi BRImo agar dapat meningkatkan kepuasan, menyederhanakan proses, kemudahan dan kecepatan dalam mendapatkan pelayanan pengguna.
2. Belum tersedia data yang empiris yang menyatakan apakah Aplikasi BRImo telah bekerja dengan optimal.
3. Belum diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi BRImo dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*.
4. Belum tersedia informasi tentang BRImo yang didasarkan pada data empiris apakah fitur Aplikasi yang disediakan telah mengakomodir kebutuhan pengguna.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan perlu dibatasi masalah yang akan dibahas, agar dalam penelitian dapat lebih terarah. Batasan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Subjek penelitian ini adalah pengguna aplikasi BRImo di kota Palembang.

2. Model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).
3. Objek penelitian adalah aplikasi *mobile banking* Bank BRI (BRImo)
4. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap responden.
5. Pengambilan sampel dilakukan diseluruh nasabah pengguna aplikasi BRImo di kota Palembang.
6. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang dihadapi disebut “Faktor-faktor apakah yang berpengaruh terhadap penerimaan pengguna dan kesuksesan aplikasi Aplikasi BRImo menggunakan metode UTAUT?”.

1.5 Tujuan dan Manfaat penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukanya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Aplikasi BRImo sudah berjalan dengan Optimal.
2. Menganalisa Informasi data tentang fitur Aplikasi BRImo yang disediakan apakah telah mengakomodir kebutuhan pengguna.
3. Menganalisa faktor-faktor Penerimaan dan kesuksesan penerimaan Aplikasi BRIMO terhadap pengguna.

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya dalam hal pembuktian secara empiris bahwa model UTAUT dapat

digunakan untuk menjelaskan perilaku penggunaan dan kesuksesan aplikasi BRImo.

2. Di samping itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi kepada para pengambil keputusan mengenai perilaku/respon penggunaan BRImo. Informasi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk merumuskan berbagai kebijakan terkait penggunaan aplikasi BRImo.
3. Bagi penulis, hasil penelitian dapat dijadikan pengalaman dalam penelitian berkaitan dengan penerimaan dan kesuksesan penggunaan aplikasi BRImo.
4. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan informasi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan masalah yang sejenis.
5. Serta dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen lembaga atau organisasi dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi BRImo sehingga kedepannya lembaga dapat meningkatkan kinerja dari pengguna aplikasi tersebut.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei, dimana metode survei digunakan untuk mendapatkan informasi dalam bentuk opini dari sejumlah orang. Informasi yang telah didapat akan dikumpulkan lewat pengajuan pertanyaan dan informasi didapat dari sampel.

Metode pengukuran penerimaan pengguna yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT). UTAUT merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. Model ini merupakan kombinasi dari delapan model yang telah berhasil dikembangkan sebelumnya. Model UTAUT menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh harapan

akan kinerja (*performance expectancy*), harapan akan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*). Keempat Faktor tersebut dimoderasi oleh faktor jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan menggunakan (*voluntariness of use*).

1.6.1 Waktu dan Tempat

Waktu penelitian ini dilaksanakan sejak April sampai dengan Oktober dan lokasi penelitian dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Palembang A.Rivai.

1.6.2 Alat

Berikut alat yang digunakan dalam penelitian ini :

a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut :

1. Laptop Aspire E1 -471
2. *Smartphone* MOTO G5S Plus
3. Printer Epson L360

b. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut :

1. Windows 10 Pro 64-Bit sebagai *Operating System*
2. Microsoft Office 2016
3. IBM SPSS

1.6.3 Bahan

Berikut bahan yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut :

- a. Kuisisioner penerimaan Aplikasi aplikasi BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner ini di adopsi dari framework UTAUT.
- b. Jurnal penelitian yaitu jurnal-jurnal yang telah diteliti sebelumnya berkaitan dengan penerimaan teknologi kemudian dilakukan

integrasi antara kedua teori tersebut, metode penelitian yang digunakan sebagai referensi penulis dalam penelitian ini.

1.7 Susunan dan Struktur Penelitian

Susunan dan struktur skripsi dijabarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat peneliti, ruang lingkup peneliti, serta susunan & struktur skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang tinjauan umum, kajian pustaka, penelitian terdahulu & kerangka konseptual penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini pembahasan terdiri dari desain dan jadwal penelitian, metode penelitian yang digunakan serta metode pengumpulan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil dan pembahasan Analisa Penerimaan BRImo di Kota Palembang.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas kesimpulan dan saran dari hasil Analisa Penerimaan BRImo di Kota Palembang menggunakan UTAUT.

Lampiran

Berisi lampiran pendukung penelitian yang akan dilakukan.