

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi dan informasi mengalami kemajuan pada tingkat yang belum pernah terjadi sebelumnya. Teknologi telah menjadi bagian integral dan tak terpisahkan dari kehidupan manusia, mempengaruhi setiap aspek rutinitas kita sehari-hari. Pesatnya perkembangan teknologi tidak dapat disangkal memfasilitasi dan memperlancar berbagai aktivitas manusia (Pangestu, 2020). Saat ini, teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi di semua upaya, menjadikannya komponen penting dalam interaksi sosial, pekerjaan, dan transaksi. Salah satu kemajuan teknologi yang signifikan terjadi pada perangkat seluler, yang semakin ramah pengguna dan mudah diakses. Hal tersebut juga mendorong perkembangan jaringan internet yang semakin luas jangkauannya.

Lembaga perbankan tidak semata-mata didorong oleh motif keuntungan ketika menawarkan layanan digital; mereka juga memanfaatkan pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Akses ke internet berbasis smartphone mendukung bank dalam memberikan layanan yang aman, nyaman, dan efisien kepada pelanggan mereka. Secara tradisional, perbankan mengharuskan nasabah mengunjungi cabang fisik untuk bertransaksi, sebuah proses yang dianggap tidak efisien karena aktivitas yang

memakan waktu seperti mengisi formulir, mengantri, dan memverifikasi rincian rekening di teller.

Untuk meningkatkan penawaran layanan mereka dan menarik lebih banyak pelanggan, bank semakin fokus pada peningkatan layanan online mereka. Penyediaan informasi yang tepat waktu dan akurat sangat penting bagi nasabah dan bank, yang mengarah pada integrasi teknologi informasi canggih dalam operasi perbankan (Pangemanan, 2016). Banyak bank, yang menyadari pentingnya kemajuan teknologi, telah beralih dari metode konvensional menjadi solusi digital (Suryani, 2017). Kemajuan teknologi telah berdampak signifikan pada industri perbankan, dengan bank berusaha untuk mengembangkan layanan perbankan digital yang menyederhanakan transaksi online untuk pelanggan. Evolusi ini mencakup bank konvensional dan syariah, sehingga menghasilkan layanan seperti mobile banking, online, dan SMS banking juga tersedia. Saat ini, mobile banking menjadi fokus utama dalam upaya Indonesia untuk mengembangkan masyarakat tanpa uang tunai, di mana transaksi non-tunai dapat dilakukan kapan pun dan di mana pun. menggunakan smartphone (Asnawi, 2021).

Mobile banking adalah layanan yang disediakan oleh bank yang menyederhanakan transaksi keuangan. Dengan mobile banking, pengguna dapat melakukan transaksi, berbelanja, mentransfer uang, dan membayar tagihan tanpa perlu mengunjungi Automated Teller Machine (ATM) (Daiva, 2023). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengatur mobile banking melalui

peraturan nomor 12/POJK.03/2018, yang membahas penerapan layanan perbankan digital oleh bank komersial. Peraturan ini muncul sebagai respons terhadap pesatnya inovasi dalam teknologi informasi sektor perbankan. Salah satu contoh implementasi mobile banking di Indonesia adalah Mandiri Online Bank Mandiri, diluncurkan pada 21 Maret 2017. Mandiri Online mengintegrasikan Mandiri Internet dan Mandiri Mobile, menawarkan antarmuka yang disegarkan untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pelanggan dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi keuangan. Nasabah dapat memilih antara Mandiri Online Web dan Mandiri Online App. Pada tahun 2018, Bank Mandiri berfokus pada pengembangan berbagai fitur untuk memfasilitasi transaksi baik finansial maupun non-finansial sambil menekankan aspek keamanan (Kamal, 2017).

Seiring waktu, Bank Mandiri terus berinovasi dalam layanan digitalnya. *Lin' by Mandiri*, yang merupakan penyempurnaan dari aplikasi Mandiri Online, digalakkan oleh Bank Mandiri sebagai sarana untuk meningkatkan perbankan yang alami dan berkelanjutan di era Bank 4.0. Langkah strategis ini merupakan bagian dari inisiatif Bank Mandiri untuk menjadi Bank Ritel Digital Modern terkemuka, menawarkan layanan yang beradaptasi dengan kebiasaan pelanggan baru dalam proses transaksi (Junaidi, 2021). Adapun beberapa perubahan dalam fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi *Lin' by Mandiri* yang sebelumnya tidak terdapat pada aplikasi *Mandiri Online* diantaranya yaitu, dalam hal pengecekan saldo dan melihat *history* transaksi sampai dengan 6 bulan kebelakang, serta dapat mengunduh mutasi rekening

dan cek *history* transaksi. Fitur auto-instalasi kartu kredit menyederhanakan proses bagi pelanggan untuk membayar transaksi mereka secara mencicil. Selain itu, nasabah baru Bank Mandiri yang mendaftar Livin' by Mandiri dapat memperoleh manfaat dari fitur transaksi bebas biaya (Mahadi, 2021).

Peningkatan ini menunjukkan komitmen Bank Mandiri untuk memberikan layanan yang unggul kepada nasabahnya. Dengan transisi dari aplikasi Mandiri Online ke Livin' by Mandiri, bank telah memperkenalkan fitur yang dirancang untuk meningkatkan kenyamanan dan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan perbankan digital di era 4.0. Namun, terdapat beberapa masalah terkait penerimaan dan pengguna aplikasi tersebut, salah satunya adalah ketidaknyamanan akibat fitur *error* dalam sistemnya.

Adopsi dan pemanfaatan teknologi informasi terutama ditentukan oleh bagaimana pengguna individu menerima dan terlibat dengannya. Perilaku pengguna terhadap teknologi secara signifikan dipengaruhi oleh sikap dan persepsi mereka terhadap sistem informasi. Untuk meningkatkan efektivitas teknologi aplikasi, penting untuk menilai dan memahami faktor-faktor yang memotivasi pengguna untuk mengadopsi dan secara konsisten menggunakan aplikasi ini. Selain itu, penilaian ini membantu dalam menunjukkan dengan tepat elemen-elemen yang mendorong minat pengguna pada aplikasi tertentu, seperti Livin' by Mandiri. Untuk menjelaskan faktor-faktor penentu adopsi dan penggunaan teknologi, berbagai model penelitian telah diusulkan, di antaranya adalah Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

(UTAUT). Dikembangkan oleh Venkatesh, UTAUT mengintegrasikan elemen-elemen kunci dari delapan teori penerimaan teknologi yang sudah ada dan dibentuk oleh empat konstruksi utama: ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitasi. (Venkatesh, 2018).

Model UTAUT berakar pada pemahaman perilaku manusia dan mengakui bahwa penerapannya dapat memberikan hasil yang berbeda antar industri dan wilayah karena perbedaan budaya baik di tingkat organisasi maupun lokal (Ariyanto, 2014). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan model UTAUT untuk mengkaji perilaku pengguna teknologi mobile banking di Bank Mandiri di Kota Tegal. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong minat pengguna dalam menggunakan teknologi mobile banking Bank Mandiri (Arista, 2020). Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Minat Pengguna Layanan *Mobile Banking* Livin’ By Mandiri Dengan Menggunakan Model Modifikasi Utaut”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *Mobile Banking*?
2. Apakah Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *Mobile Banking*?
3. Apakah Faktor Sosial (*Social Influence*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *Mobile Banking*?

4. Apakah Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*) berpengaruh terhadap minat penggunaan *Mobile Banking*?
5. Apakah Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial dan Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan *Mobile Banking*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Tentukan bagaimana Kinerja Harapan mempengaruhi Behavioral Intention (User Interest).
2. Menilai dampak Ekspektasi Upaya terhadap Niat Perilaku (Kepentingan Pengguna).
3. Periksa pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Niat Perilaku (Kepentingan Pengguna).
4. Selidiki bagaimana Kondisi Fasilitas mempengaruhi Niat Perilaku (Kepentingan Pengguna).
5. Menganalisis dampak gabungan dari Harapan Kinerja, Harapan Upaya, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Fasilitas terhadap minat penggunaan *Mobile Banking*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan teknologi dan informasi, khususnya di bidang yang berkaitan dengan *Mobile Banking*.

2. Bagi Bank Mandiri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan

dalam menentukan kebijakan dalam menyediakan layanan *mobile banking* seperti Livin' by Mandiri, serta sebagai acuan perusahaan untuk bisa lebih mengembangkan dengan maksimal dalam industri perbankan.

3. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Untuk memperkaya koleksi perpustakaan, menjadikannya berharga bagi pembaca sebagai sumber pengetahuan dan referensi untuk penelitian masa depan.

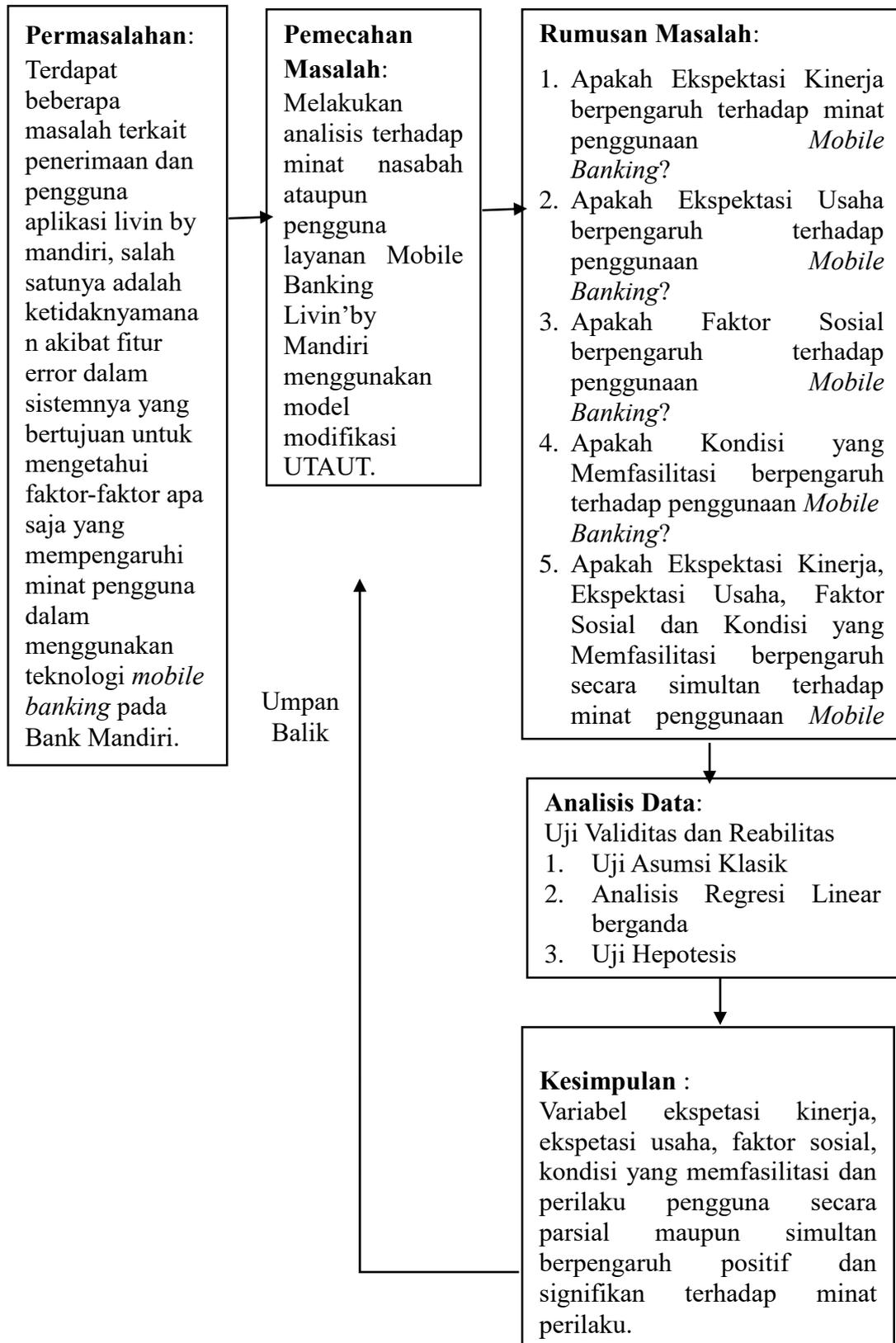
1.5 Batasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah diatas, agar pembahasan lebih terukur dan terarah, maka permasalahan dibatasi pada :

1. Penelitian dilakukan pada nasabah atau pengguna tabungan mandiri yang berada di Kota Tegal.
2. Penelitian ini berfokus pada pengguna *Mobile Banking Livin by'* Mandiri di Kota Tegal terhadap minat pengguna dengan menggunakan model modifikasi UTAUT.

1.6 Kerangka Berfikir

Kerangka konseptual berfungsi sebagai landasan penelitian, mengintegrasikan teori, observasi, bukti empiris, dan literatur untuk menjelaskan hubungan antar variabel (Ramadhan, 2020). Dalam penelitian ini, fokus utamanya adalah menyelidiki preferensi pengguna layanan mobile banking Livin'by Mandiri menggunakan versi modifikasi dari model UTAUT.



Gambar 1 Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan

Saat menyusun tugas akhir ini, pendekatan penulisan terstruktur digunakan untuk meningkatkan kejelasan dan memberikan gambaran komprehensif tentang konten kepada pembaca. Struktur sistematis tugas akhir ini diuraikan sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman pengesahan dan daftar isi.

Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara cepat.

2. Bagian Isi

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup masalah, kerangka konseptual, dan struktur penulisan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengeksplorasi teori-teori relevan yang berkaitan dengan isu utama, yang akan menjadi landasan untuk mempersiapkan tugas akhir.

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini merinci lokasi penelitian (lokasi dan alamat), jangka waktu, metode pengumpulan dan analisis data, jenis sumber data, serta hasil penelitian yang

diantisipasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian kesimpulan menguraikan temuan-temuan utama penelitian, bersama dengan rekomendasi dari para peneliti yang bertujuan untuk menguntungkan organisasi atau perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka menyediakan kompilasi buku dan literatur yang relevan dengan topik penelitian. Lampiran ini mencakup data tambahan yang mendukung penelitian proyek akhir yang komprehensif.

1. Bagian Akhir

LAMPIRAN

Lampiran ini mencakup materi tambahan yang meningkatkan kelengkapan laporan, seperti Sertifikat Eksekusi Penelitian dari lokasi penelitian, Kartu Konsultasi, Spesifik teeknis serta data-data lain yang diperlukan.