

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat, telah mempengaruhi perkembangan aktivitas baik ekonomi maupun sosial masyarakat. Industri perbankan adalah salah satu industri yang juga mengikuti perkembangan teknologi informasi, terlihat dari tren inovasi yang dilakukan yang menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk bertransaksi yang ingin mendapatkan kemudahan. Jatmiko (2021) menyatakan bank terus berinisiatif untuk memberikan kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan keamanan bagi nasabah dalam bertransaksi. Hal ini sejalan dengan peningkatan tren pemanfaatan teknologi digital oleh nasabah.

Salah satu layanan yang diberikan kepada nasabah yang menggunakan teknologi informasi adalah dalam bentuk layanan *mobile banking*. *Mobile banking* atau *M-banking* adalah perkembangan dari perbankan elektronik (*e-banking*) yang memberikan wewenang kepada pengguna untuk menyelesaikan transaksi keuangan dengan menggunakan perangkat genggam (Oliveira et al., 2014). Penggunaan *Mobile Banking* memiliki kelebihan dan kekurangan. *Mobile Banking* lebih praktis karena hanya perlu membuka aplikasi *Mobile Banking* dan tidak dibutuhkan pembelian token untuk melakukan transaksi. Sebaliknya beberapa bank membebankan biaya pulsa, rentan terhadap serangan virus dan *hacker* (Jaka, 2019).

Kurniawati et al., (2017) menyatakan *mobile banking* adalah fasilitas

yang diberikan bank yang mengikuti perkembangan teknologi serta komunikasi pada era modern ini. Layanan yang disediakan berupa pembayaran, layanan transfer antar rekening maupun antar bank, juga menyediakan history transaksi perbankan dan layanan lainnya. Penggunaan mobile banking pada smartphone/handphone nasabah memungkinkan para nasabah bisa mendapatkan kemudahan untuk melaksanakan aktivitas transaksi perbankan tanpa dibatasi ruang maupun waktu, sehingga layanan mobile banking diharapkan bisa memberi kemudahan maupun manfaat bagi nasabah untuk melaksanakan akses transaksi perbankan tanpa datang ke banknya secara langsung.

Salah satu perbankan di wilayah Sumatera Barat yang meluncurkan penggunaan *mobile banking* adalah Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat atau yang dikenal dengan Bank Nagari. Bank Nagari meluncurkan aplikasi mobile banking pada November 2018 dengan nama aplikasinya Nagari Mobile Banking. Dari informasi yang diperoleh dari Sumbar.antaranews.com (2018) tujuan diluncurkannya Nagari Mobile Banking adalah untuk meningkatkan layanan dengan menambah akses keuangan nasabah yang lebih mudah melalui *mobile banking* sebagai langkah dalam menghadapi era digital dan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan perbankan untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan.

Berikut perkembangan jumlah nasabah tabungan Bank Nagari beserta jumlah nasabah pengguna Nagari *Mobile Banking* periode November 2018 sampai tahun 2023 pada Bank Nagari Wilayah Sumatera Barat :

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Tabungan Bank Nagari Beserta Jumlah Nasabah Pengguna
Nagari Mobile Banking Periode November 2018 Sampai Tahun 2023
Pada Bank Nagari Wilayah Sumatera Barat (orang)

Tahun	Nasabah Tabungan	Nasabah Pengguna Nagari Mobile Banking	Persentase Pengguna Nagari Mobile Banking
Nov 2018	1.426.437	39.332	2,76
2019	1.605.695	43.422	2,70
2020	1.757.257	85.113	4,84
2021	1.918.812	145.703	7,59
2022	2.071.321	216.799	10,47
2023	1.602.189	281.501	17,57

Sumber : Bank Nagari Cabang Utama, Juni 2024

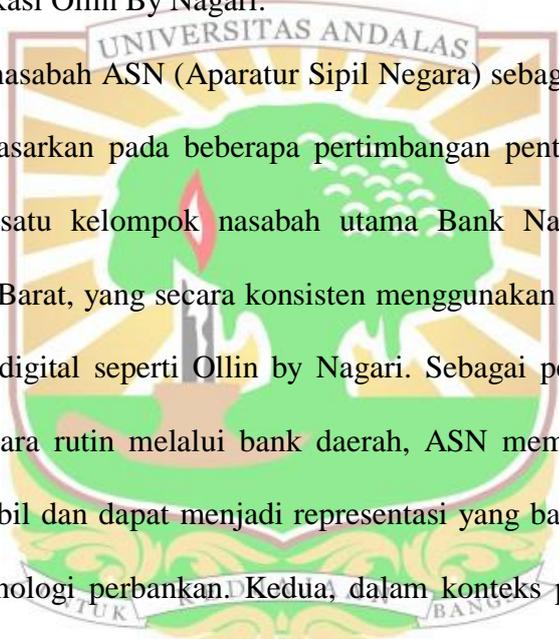
Berdasarkan tabel 1.1 dapat dipaparkan bahwa Nagari Mobile Banking diluncurkan pada bulan November 2018, jumlah nasabah tabungan mengalami peningkatan periode November 2018 sampai tahun 2022 dan mengalami penurunan tahun 2023. Sementara untuk nasabah pengguna Nagari Mobile Banking mengalami peningkatan periode November 2018 sampai tahun 2023. Selanjutnya jika dilihat dari persentase nasabah pengguna Nagari Mobile Banking ditemukan masih rendah yaitu 2,76% pada akhir tahun 2018 dan hanya mencapai 17,57% pada tahun 2023. Hal ini dapat diartikan bahwa *behavioral intention to use* (minat perilaku untuk menggunakan) Nagari *Mobile Banking* pada nasabah Bank Nagari masih rendah.

Pada Juli 2023 Bank Nagari meluncurkan aplikasi Mobile Banking baru yang direncanakan untuk menggantikan Nagari *Mobile Banking* yang diberi nama Ollin By Nagari dimana fitur perbankan yang ditawarkan pada aplikasi ini lebih

lengkap dibandingkan fitur perbankan pada Nagari *Mobile Banking*. Berdasarkan suvey pada beberapa orang nasabah pengguna aplikasi Ollin By Nagari Agustus 2023 diperoleh informasi bahwa dari segi *perceived usefulness* (persepsi manfaat) kelengkapan fitur Ollin By Nagari yang ditawarkan mempengaruhi penilaian untuk transaksi perbankan yang diinginkan karena bagi nasabah fitur perbankan menentukan pemanfaatan aplikasi lebih banyak untuk melakukan transaksi perbankan dibandingkan aplikasi Nagari *Mobile Banking* yang masih terbatas fiturnya. Selanjutnya untuk *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) aplikasi Ollin By Nagari untuk transaksi perbankan nasabah memberikan informasi bahwa pengelompokan fitur layanan perbankan sudah memberikan kemudahan untuk melakukan interaksi dengan fitur yang ditawarkan sudah beragam. Hal ini juga mempengaruhi *attitude towards using* (sikap terhadap penggunaan) serta *behavioral intention to use* (minat perilaku untuk menggunakan) aplikasi Ollin By Nagari untuk transaksi perbankan, penyebabnya jika dilakukan perbandingan dengan aplikasi *mobile banking* perbankan lainnya, layanan aplikasi Ollin By Nagari baru melakukan penyesuaian kelengkapan fitur yang dahulunya pada aplikasi Nagari *Mobile Banking* punya beberapa keterbatasan fitur sehingga ini cukup mempengaruhi keinginan nasabah untuk mempergunakannya.

Selanjutnya berdasarkan informasi yang diperoleh dari rating dan ulasan pada *play store* Agustus 2023 mengenai aplikasi Ollin By Nagari diperoleh informasi bahwa aplikasi ini telah didownload oleh 10 ribu lebih pengguna, namun Sebagian nasabah mengatakan aplikasi ini masih perlu perbaikan karena sering mengalami bug atau error pada aplikasi, sebahagian nasabah juga kesulitan

untuk mendaftar pada aplikasi, masalah lainnya ketika aplikasi di update nasabah tidak dapat mengakses fitur aplikasi atau tidak dapat login ke aplikasi sehingga aplikasi perlu pembaruan karena fitur layanan perbankan yang tidak bisa dimanfaatkan, selain itu beberapa nasabah kesulitan untuk menggunakan aplikasi jika melakukan instal ulang aplikasi, beberapa nasabah juga kesulitan untuk login,, dan juga mengalami eror sehingga menyulitkan nasabah untuk menggunakan aplikasi Ollin By Nagari.



Pemilihan nasabah ASN (Aparatur Sipil Negara) sebagai subjek penelitian pada studi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan penting. Pertama, ASN merupakan salah satu kelompok nasabah utama Bank Nagari, khususnya di wilayah Sumatera Barat, yang secara konsisten menggunakan layanan perbankan, termasuk aplikasi digital seperti Ollin by Nagari. Sebagai pegawai negeri yang menerima gaji secara rutin melalui bank daerah, ASN memiliki pola transaksi keuangan yang stabil dan dapat menjadi representasi yang baik dalam mengukur tingkat adopsi teknologi perbankan. Kedua, dalam konteks penelitian teknologi informasi dan aplikasi digital, ASN sebagai kelompok profesional yang relatif teredukasi dan terpapar teknologi sangat relevan untuk dianalisis sikap dan perilaku penggunaannya. Pemahaman mereka tentang kegunaan dan kemudahan aplikasi digital memberikan insight berharga bagi Bank Nagari dalam mengembangkan layanan sesuai kebutuhan nasabah. Dengan demikian, fokus pada nasabah ASN memungkinkan penelitian ini memperoleh data valid dan relevan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan

aplikasi Olin By Nagari, serta memberikan kontribusi berarti dalam pengembangan strategi digital banking di lingkungan pemerintahan daerah.

Davis (1989) menyatakan berdasarkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) penggunaan suatu sistem sangat dipengaruhi oleh minat perilaku terhadap penggunaan (*behavioral intentions toward usage*). Kemudian niat dipengaruhi oleh persepsi manfaat serta persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi manfaat merupakan tingkat dimana seseorang mempercayai bahwa ketika menggunakan sistem tertentu bisa memberikan peningkatan pada kinerjanya. Seseorang akan menginginkan menggunakan sebuah teknologi informasi jika mengetahui manfaat positif yang akan didapatkan ketika menggunakan teknologi informasi tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha

Model TAM menyatakan sikap terhadap penggunaan teknologi baru sebagai konstruksi yang dijelaskan oleh dua variabel persepsi: manfaat dan kemudahan penggunaan (Munoz-Leiva et al., 2017). Persepsi manfaat dengan jelas menunjukkan atau menunjukkan dengan tepat variabel-variabel yang mempengaruhi penggunaan aktual dan niat untuk terus menggunakan teknologi. Menurut TAM, persepsi manfaat diyakini sebagai penentu utama teknologi yang diikuti oleh persepsi kemudahan penggunaan (Raza et al., 2017). Baik persepsi kemudahan penggunaan maupun persepsi manfaat mempengaruhi sikap individu terhadap niat untuk memanfaatkan suatu teknologi (Perdana et al., 2023).

Pengguna sebenarnya bersedia menggunakan *mobile banking* ketika

mereka menganggapnya berguna dan membantu efisiensi pekerjaan mereka. Namun, pengguna tidak akan menggunakannya ketika mereka menganggapnya sulit untuk digunakan, bahkan jika itu mungkin berguna untuk pekerjaan mereka. Semakin berguna dan mudah *mobile banking*, semakin banyak digunakan. Sikap seseorang terhadap suatu perilaku mengacu pada sejauh mana seseorang mengevaluasi perilaku itu secara menguntungkan atau tidak menguntungkan (Ho et al., 2020). Sikap didefinisikan sebagai "sejauh mana seseorang memiliki evaluasi atau penilaian yang menguntungkan atau tidak menguntungkan dari perilaku yang bersangkutan. Sikap punya peranan yang penting untuk memberikan pengaruh pada penggunaan teknologi. Pada konsep TRA ataupun TAM ditunjukkan sikap merupakan anteseden penting untuk niat ketika mengembangkan perilaku tertentu (Munoz-Leiva et al., 2017). Sikap dianggap sebagai prediktor penting dari niat untuk mengadopsi teknologi baru pada umumnya dan *mobile banking* pada khususnya (Fachreza et al., 2022).

Penelitian ini mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang dikenal sebagai salah satu model paling berpengaruh dalam menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu. Model ini memiliki dua variabel utama, yaitu *Perceived Usefulness* (*PU*) dan *Perceived Ease of Use* (*PEOU*), yang secara langsung memengaruhi *Attitude Towards Using* dan *Behavioral Intention to Use*, yang pada akhirnya berdampak pada *Actual Use* dari suatu sistem atau aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa TAM memiliki daya prediksi dan penjelasan yang kuat (Davis, 1989)

Melalui pendekatan TAM, penelitian ini menganalisis bagaimana persepsi terhadap manfaat (*PU*) dan kemudahan penggunaan (*PEOU*) aplikasi *Ollin by*

Nagari memengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut, dengan sikap terhadap penggunaan (*attitude towards using*) sebagai variabel intervening. Sikap ini berperan sebagai mediasi antara persepsi awal dan niat untuk menggunakan aplikasi, yang pada akhirnya tercermin dalam perilaku penggunaan aktual (*actual use*). Dengan menggunakan kerangka kerja TAM, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis terhadap pemahaman perilaku pengguna dalam konteks perbankan digital, tetapi juga menawarkan implikasi praktis bagi pengembangan dan strategi adopsi teknologi oleh institusi keuangan, khususnya Bank Nagari.

Berdasar pemaparan latar belakang dan fenomena tersebut maka penelitian ini diberi judul : **"Penggunaan Aplikasi Ollin By Nagari Oleh Nasabah ASN Bank Nagari Di Wilayah Sumatera Barat Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang yang telah disampaikan maka dikemukakan rumusan masalah seperti berikut :

1. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *attitude towards using* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat?
2. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *attitude towards using* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat?
3. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral*

intention to use Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat?

4. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat?
5. Bagaimana pengaruh *attitude towards using* terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat?
6. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari dengan *attitude towards using* sebagai variabel intervening pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat ?
7. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari dengan *attitude towards using* sebagai variabel intervening pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat?
8. Bagaimana pengaruh *behavioral intention to use* terhadap *actual use* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat?



1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *attitude*

towards using Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat.

2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *attitude towards using* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat.
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat.
5. Untuk mengetahui pengaruh *attitude towards using* terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat.
6. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari dengan *attitude towards using* sebagai variabel intervening pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat.
7. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* Aplikasi Ollin By Nagari dengan *attitude towards using* sebagai variabel intervening pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat.
8. Untuk mengetahui pengaruh *behavioral intention to use* terhadap *actual use* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah

Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini dapat dipaparkan dengan uraian berikut:

1. Bagi Akademisi

Sebagai bahan referensi studi kepustakaan mengenai pemakaian Mobile Banking menggunakan pendekatan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yang membahas mengenai *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude towards using*, *behavioral intention to use* serta *actual use*.

2. Bagi Praktisi

a. Bagi Bank Nagari membantu memberi masukan untuk meningkatkan layanan aplikasi Aplikasi Ollin By Nagari dengan berinovasi pada sistem perbankan melalui fitur layanan yang ditawarkan sehingga mampu meningkatkan kinerja perusahaan, sekaligus memberikan peningkatan pelayanan kepada nasabah melalui kemudahan segala transaksi perbankan dalam memenuhi kepuasan nasabah.

b. Bagi pemerintah Sumatera Barat, dengan beralihnya cara pembayaran yang semula tunai menjadi non tunai diharapkan akan berkontribusi positif pada pertumbuhan ekonomi yang kuat, seimbang, inklusif, dan berkelanjutan melalui peningkatan efisiensi, kemudahan, dan inklusivitas yang didorong oleh integrasi ekonomi dan keuangan digital.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini yaitu penelitian ini berfokus pada nasabah Aparatur Sipil Negara (ASN) Bank Nagari wilayah Sumatera Barat yang menggunakan layanan Aplikasi Ollin By Nagari . Kemudian selanjutnya yang akan dibahas hanya mengenai, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude towards using*, *behavioral intention to use* serta *actual use* Aplikasi Ollin By Nagari pada nasabah ASN Bank Nagari wilayah Sumatera Barat.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini dapat dijabarkan uraiannya seperti berikut ini:

BAB I PENDAHULUAN

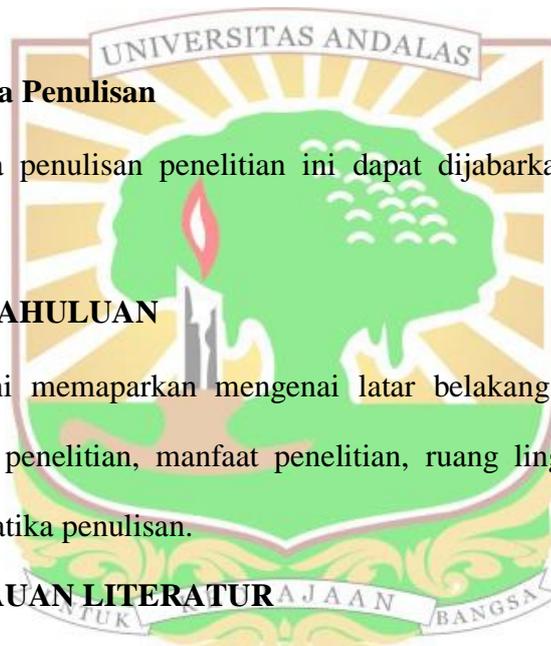
Bab ini memaparkan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini memaparkan mengenai tinjauan literatur mengenai *technology acceptance model* (TAM), *behavioral intention to use*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude towards using*, *actual use* serta juga membahas penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis penelitian dan kerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, sumber dan metode pengumpulan data serta metode analisis data.



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan mengenai profil responden, analisis deskriptif dari variabel penelitian, hasil pengujian data hipotesis beserta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini memaparkan mengenai kesimpulan, implikasi, keterbatasan dan saran penelitian yang relevan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

