

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada tahun 2019, virus corona baru diidentifikasi sebagai wabah penyakit yang berasal dari China. Pandemi Covid-19 ini merupakan krisis kesehatan yang terjadi pertama kali di dunia. Banyak negara yang memutuskan untuk melakukan penutupan pada perguruan tinggi dan universitas, sekolah, fasilitas umum, tempat makan dan objek wisata. Covid-19 adalah jenis virus baru yang penularannya terjadi begitu cepat. Untuk memutuskan rantai penularannya sebagian negara melakukan kebijakan lockdown untuk mencegah meluasnya penularan virus corona. Sedangkan untuk Indonesia, sudah diberlakukannya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dalam menanggulangi penularan virus corona ini.

Wabah Covid-19 ini pertama kali diumumkan masuk Indonesia pada Maret 2020. Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia dalam memutus rantai penyebaran virus ini adalah dengan menerapkan kebijakan PSBB yaitu pembatasan social berskala besar yang bertujuan untuk membatasi aktifitas diluar rumah masyarakat agar masyarakat melakukan aktifitas dari rumah masing-masing. Kebijakan ini harus diajukan oleh Kepala Daerah kepada Pemerintah Pusat. Daerah- daerah yang boleh menerapkan PSBB adalah daerah yang kasus penyebaran Covid- 19 ini berlangsung dengan cepat.

Pandemi ini sangat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perekonomian Indonesia karena kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah yang melarang masyarakat untuk berkerumun. Banyak pasar yang biasanya terlihat ramai

menjadi sepi, pusat perbelanjaan yang harus ditutup sementara, serta UMKM yang tidak memanfaatkan teknologi susah untuk mendapatkan penghasilan. Kebijakan ini menjadikan masyarakat membiasakan diri untuk memanfaatkan berbagai financial technology untuk melansungkan hidupnya. Pemerintah Daerah Kota Padang mendukung segala upaya-upaya yang dilakukan untuk memutus mata rantai penyebaran virus tersebut dengan menerapkan PSBB sehingga para pelaku ekonomi harus melaksanakan kegiatannya dari rumah dengan memanfaatkan financial technology.

Munculnya Teknologi Informasi telah sepenuhnya mengubah kehidupan dan operasi masing-masing individu dan organisasi. Teknologi Informasi dan Digital telah membuat perkembangan evolusi besar dalam bidang keuangan, ekonomi, biaya operasional (Slozko & Pello, 2015) dan peningkatan kinerja organisasi (Rokhman, 2015). Dengan kondisi pandemi saat ini kegiatan cash less semakin meningkat. Sejalannya dengan perkembangan teknologi yang pesat membuat sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi ikut mengalami perubahan.

Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai (*currency*) sebagai alat pembayaran ke dalam bentuk pembayaran digital yang lebih efisien dan ekonomis. Era inovasi telah datang bersama dengan perubahan dinamis dalam lingkungan bisnis dunia, di mana transaksi bisnis terus-menerus bergeser dari transaksi berbasis uang tunai ke yang berbasis elektronik (Al-Laham et.,al 2009).

Menurut Bank Indonesia *Financial technology (FinTech)* merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model

bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja. Penyelenggaraan Fintech di Indonesia juga diatur berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, peraturan Bank Indonesia No. 18/17/PBI/2016 tanggal 29 Agustus 2016 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 18/22/DKSP perihal Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital.

Peningkatan transaksi nontunai terjadi karena masyarakat menilai adanya keefektifan dan efisiensi dalam melakukan transaksi nontunai. Sebagai akibatnya, sistem pembayaran dunia berangsur-angsur berubah dari koin dan uang berbasis kertas ke bentuk elektronik yang menyediakan proses pembayaran yang lebih nyaman, cepat, dan aman di antara individu dan organisasi (Premchand & Choudhry, 2015).

**Gambar 1. 1 : Data pertumbuhan transaksi Fintech di Indonesia 2015-2021**



Sumber : Statista

Dari hasil survei tersebut disimpulkan bahwa terdapat 90% responden sebagai pengguna dompet digital milik perusahaan *fintech*. Pengguna M-banking (65%), provider telekomunikasi (39%), dan layanan digital milik e-commerce (35%). Pertumbuhan transaksi digital dari layanan fintech juga tercatat paling tinggi. Dalam satu tahun terakhir mencapai 55%, melampaui kenaikan penggunaan layanan milik e-commerce (47%), bank (41%), uang tunai (35%), dan provider telekomunikasi (33%).

Saat ini, pertumbuhan yang cepat dan inovasi dalam teknologi, termasuk pengenalan ponsel, telah menciptakan berbagai peluang untuk bisnis potensial yang dapat dimanfaatkan (Barnes & Corbitt, 2003). Mempertimbangkan inovasi di sektor keuangan, mobile banking (*M-banking*) adalah salah satu penemuan yang telah membuat kehidupan konsumen menjadi lebih mudah dengan menambahkan fleksibilitas yang sangat besar dalam konsumsi layanan dan dengan memberikan mereka akses mudah ke perbankan. layanan bahkan di daerah dengan pertumbuhan ekonomi kurang (Raza & Hanif, 2013). Lembaga keuangan, dibantu oleh kemajuan teknologi ini, telah bereaksi terhadap tantangan dengan merangkul taktik baru yang berfokus pada upaya untuk menciptakan kepuasan pelanggan dengan mengusulkan layanan canggih yang baik sambil secara bersamaan memangkas biaya operasional (Sohail & Shanmugham, 2003)

*M-banking* juga dikenal sebagai ponsel perbankan karena pemanfaatan seperti ponsel dan perangkat genggam untuk mendekati jaringan keuangan melalui protokol aplikasi nirkabel (Zhou & Wang, 2010). Konsumen M-banking dapat dengan mudah mengakses layanan bank seperti transfer dana, penyelidikan informasi, pembayaran tagihan, dll (Luarn dan Lin, 2005). Konsumen *M-banking*

dapat melakukan kegiatan perbankan seperti mendapatkan informasi *real-time* tentang akun mereka atau melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja mereka inginkan (Zhou & Wang, 2010)

Menurut Shaikh dan Karjaluto (2015) *M-banking* adalah produk dan fasilitas yang diusulkan oleh lembaga keuangan (bank), organisasi keuangan mikro atau operator jaringan seluler untuk melakukan banyak moneter (transfer dana) dan non-moneter (penyelidikan saldo) berurusan melalui perangkat seluler. *M-banking* diakui sebagai media perbankan elektronik yang penting (Aderonke, 2010). Ini pada dasarnya tersedia layanan perbankan dengan menggunakan perangkat genggam dan nirkabel (Riquelme & Rios, 2010). Individu yang menggunakan mobilitas *M-banking* menganggap sebagai atribut yang paling dihargai (Suoranta & Mattila, 2004), sementara para pelanggan *M-banking* yang peka terhadap waktu menganggap fungsionalitas 24 jamnya sebagai elemen yang paling vital (Singh & Srivastava, 2010)

Metode penelitian yang akurat tentang penggunaan sistem informasi membutuhkan berbagai perspektif teoretis. *Technology Acceptance Model (TAM)* dianggap sebagai teori yang paling berpengaruh dan paling umum digunakan untuk menggambarkan penerimaan individu terhadap sistem informasi. TAM diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* dari Ajzen dan Fishbein (1975) dan awalnya diusulkan oleh Davis (1989) mengasumsikan bahwa penerimaan sistem informasi seseorang ditentukan oleh dua variabel utama yaitu *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEOU)*.

Dalam delapan belas tahun terakhir, komunitas sistem informasi menganggap TAM sebagai teori yang kuat (Lucas & Spitler, 2000). TAM banyak digunakan untuk memprediksi tingkat akseptasi pemakai (*user acceptance*) dan pemakaian yang berdasarkan persepsi terhadap kegunaan teknologi informasi (*perceived usefulness*) dengan mempertimbangkan kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi (*Perceived Ease of Use*).

Davis, et.,al (1989) mendefenisikan kemanfaatan (*Usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut (Luarn & Lin, 2005). Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan komputer dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya. Chuang, et.,al (2016) mengidentifikasi empat indikator dari persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), yaitu persepsi efisiensi, persepsi aktifitas, persepsi kegunaan, persepsi kegunaan dalam menjawab kebutuhan informasi.

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) adalah tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan suatu sistem teknologi informasi tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*) dan mudah untuk dipahami (Davis, 1989). Sedangkan, Chuang, et.,al (2016) mengidentifikasi empat indikator dari persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yaitu: persepsi fleksibilitas, persepsi kemudahan untuk berinteraksi, persepsi kemudahan untuk digunakan, persepsi kemudahan untuk dipelajari.

Penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini yang dilakukan Dinesh dan Munien (2013) dalam judul penelitian *An investigation on mobile banking*

*adoption and usage: A case study of Mauritius* ,menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap minat penggunaan *m-banking* di Mauritius. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use m-banking* di Mauritius. Penelitian lain yang mendukung variable ini dilakukan oleh Changsu Kim et.,al (2015) dalam judul penelitian *An empirical examination of factors influencing the intention to use mobile payment*. Hasil penelitian menyatakan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *intention to use*. Penelitian selanjutnya oleh Abi & Rizki (2018) juga menunjukkan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* pengaruh signifikan dalam penggunaan *m-banking*. Penelitian dengan variable yang sama oleh Hanif, Wahyu dan Alfi (2017) dalam judul penelitian *Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance*

Model (TAM) Approach Modified, menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan *mobile banking*.

Dalam penelitian ini saya menggunakan objek masyarakat Kota Padang. Kota Padang merupakan salah satu daerah yang terdampak Covid-19 lebih awal di Indonesia. Sejak diumumkannya kasus COVID-19 di Kota Padang, pemerintah daerah memerintahkan masyarakatnya untuk melakukan sosial distancing ,stay at home,pola hidup sehat hingga PSBB. Langkah ini dilakukan untuk mencegah penularan virus COVID-19. Oleh sebab itu, banyak kegiatan dialihkan dirumah saja. Semua kegiatan beralih ke sistem *online* tak terkecuali kegiatan jual-beli yang juga membuat tingkat penggunaan teknologi semakin meningkat.

Selama masa pandemi ini penggunaan teknologi semakin meningkat terhadap pada bidang *financial technology* khususnya *mobile banking*. Penggunaan *m-banking* membuat transaksi keuangan lebih mudah. Melihat kondisi yang membuat masyarakat takut untuk beraktivitas banyak diluar rumah. Selain melihat bagaimana *Intention to Use* aplikasi *mobile banking*, penelitian ini juga ingin melihat apakah terdapat perbedaan antara pengguna laki-laki dan pengguna perempuan dalam menggunakan aplikasi *m-banking*. Hal ini disebabkan belum ada peneliti yang membahas tentang penelitian ini. Maka dalam penelitian ini penulis bermaksud untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* aplikasi *m-banking* selama masa pandemi di Kota Padang.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti bermaksud untuk meneliti bagaimana pengaruh persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap minat menggunakan (*intention to use*) dalam judul penelitian **“Pengaruh Perceived Usefulness Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Intention To Use Aplikasi Mobile Banking Berdasarkan Gender di Kota Padang”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat di rumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

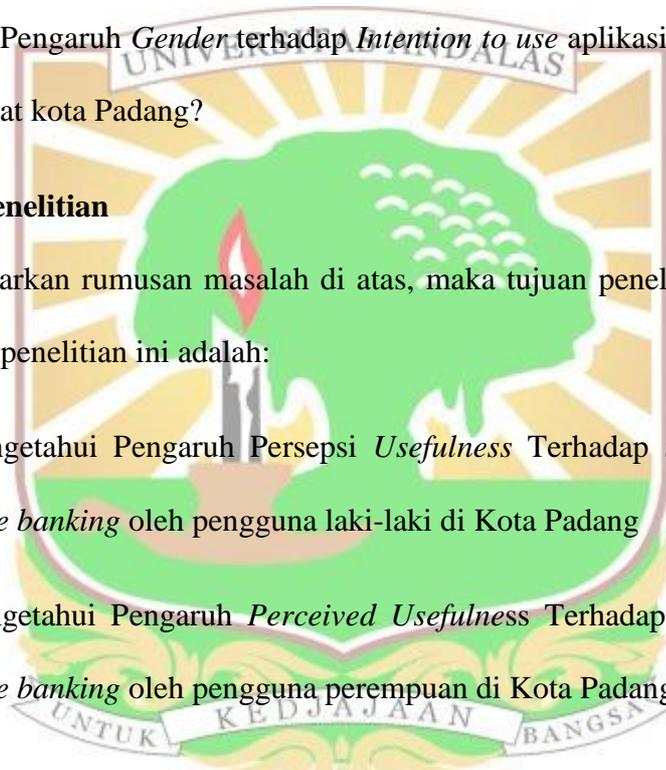
1. Bagaimana Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *Intention to use* aplikasi *mobile banking* oleh pengguna laki-laki di Kota Padang?

2. Bagaimana Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *intention to use* aplikasi *mobile banking* oleh pengguna perempuan di Kota Padang?
3. Bagaimana Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *intention to use* aplikasi *mobile banking* oleh pengguna laki-laki di Kota Padang?
4. Bagaimana Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *intention to use* aplikasi *mobile banking* oleh pengguna perempuan di Kota Padang?
5. Bagaimana Pengaruh *Gender* terhadap *Intention to use* aplikasi *mobile banking* oleh masyarakat kota Padang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Persepsi *Usefulness* Terhadap *intention to use* aplikasi *mobile banking* oleh pengguna laki-laki di Kota Padang
2. Untuk mengetahui Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *intention to use* aplikasi *mobile banking* oleh pengguna perempuan di Kota Padang
3. Untuk mengetahui Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *intention to use* aplikasi *mobile banking* oleh pengguna laki-laki di Kota Padang
4. Untuk mengetahui Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *intention to use* aplikasi *mobile banking* oleh pengguna perempuan di Kota Padang
5. Untuk mengetahui Pengaruh *Gender* terhadap *intention to use* aplikasi *mobile banking* oleh masyarakat kota padang?



## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan informasi khususnya mengenai *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* aplikasi *mobile banking*

### 1.4.2 Manfaat Akademisi

Kegunaan untuk penelitian selanjutnya diharapkan dengan adanya penelitian ini yang membahas pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* aplikasi *m-banking* berdasarkan *gender* di Kota Padang

### 1.4.3 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini ruang lingkup penelitian dibatasi dengan hanya membahas tentang pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* aplikasi *m-banking* berdasarkan *gender* di Kota Padang yang bertujuan untuk pembatasan sampel dan mencegah terjadinya perluasan ataupun kekacauan dalam pembahasan penelitian ini.

## 1.5 Sistem Penulisan

Sistematika penulisan dibagi menjadi 5 bab, yang disusun secara sistematis sebagai berikut:

### BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN LITERATUR**

Bab ini berisi penjelasan mengenai konsep dan teori yang menjadi dasar acuan penelitian, penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pokok bahasan, hipotesis yang akan menjadi dasar pertimbangan dalam pembuktian permasalahan penelitian, serta kerangka penelitian yang merupakan gambaran bagaimana penelitian akan dijalankan.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi rancangan penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan instrument penelitian, definisi operasionalisasi variabel penelitian, serta metode analisis data.

## **BAB IV : ANALISA dan PEMBAHASAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai gambaran umum penelitian, karakteristik responden, analisis deskriptif penelitian, pengujian instrument penelitian, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan pembahasan.

## **BAB V : PENUTUP**

Berisi penjelasan mengenai kesimpulan, implikasi, keterbatasan dan saran.

