

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini Indonesia sudah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang pesat. Teknologi informasi sudah menjadi suatu kebutuhan yg sangat krusial, bahkan menjadi tuntutan yg mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan semua permasalahan menggunakan cepat serta meringankan seluruh pekerjaannya. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peranan personal komputer menerima perhatian yang sangat serius. Teknologi informasi ini memberi dampak luar biasa pada dunia perbankan ketika ini. Akhir-akhir ini berbagai perubahan pada teknologi informasi, demikian juga pada bidang telekomunikasi, kebanyakan disebabkan adanya perkembangan serta dahsyatnya kompetisi pada global perbankan waktu. [1]

Saat ini penggunaan teknologi telah berkembang dengan cepat tidak hanya dinegara-negara maju tapi pula di negara-negara berkembang seperti di Indonesia. Perkembangan teknologi yang lalu memunculkan *mobile banking* merupakan alternatif transaksi keuangan yang cukup menjanjikan, sebab *mobile banking* dicermati memiliki kemudahan bagi kedua belah pihak. Menggunakan adanya *mobile banking* ini jasa pelayanan bank kepada nasabah mampu ditingkatkan efisiensinya. *Mobile banking* merupakan salah satu produk setiap bank yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Service*) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan.[2]

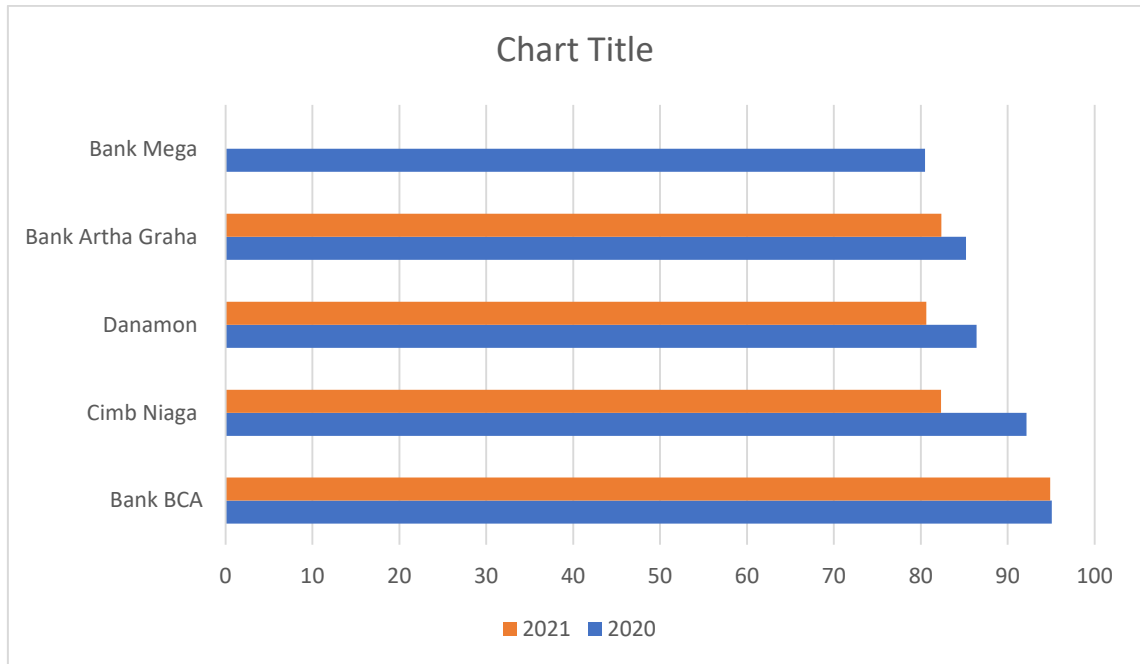
Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi yang pesat banyak pelaku usaha yang menjual barang atau jasa yang dimiliki secara *online* sangat terbantu dengan adanya internet *banking* dan *mobile banking*. Pengguna *mobile banking* semakin meluas diantara para pelaku usaha karena memiliki manfaat yang sangat besar untuk mempermudah dalam proses transaksi. Layanan *mobile banking* menyediakan fitur

yang lengkap untuk berbagai macam jenis transaksi tanpa harus keluar rumah, nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. *Mobile banking* sangat diminati pada saat ini karena menawarkan kemudahan dalam bertransaksi bagi para penggunanya.

Penggunaan teknologi informasi di industri perbankan lebih serius di sistem pelayanan. Hal tadi dikarenakan bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dimana kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas layanan. Selain pelayanan yang baik, fasilitas-fasilitas penunjang yang bisa mempermudah transaksi dan mempengaruhi penilaian nasabah terhadap suatu produk perbankan. Perbankan pada umumnya memanfaatkan teknologi berita menjadi indera buat mengakomodir kebutuhan interaksi antara perusahaan dengan nasabah, dimana nasabah dapat memperoleh informasi, serta melakukan transaksi perbankan. salah satu layanan yang disediakan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan tersebut merupakan *Electronic banking*. [3]

Mobile Banking membuat nasabah sangat terbantu pada kegiatan finansialnya sehingga lebih cepat, efektif serta efisien dan dapat meminimalisir ketika nasabah tanpa harus melakukan transaksi perbankan secara pribadi pada bank. tidak hanya menguntungkan nasabah saja tapi pihak bank juga menerima laba, yakni bank tidak perlu menaikkan jumlah pekerja buat operasionalnya. tidak hanya transaksi perbankan non-tunai, layanan *mobile banking* juga mempermudah nasabah untuk memenuhi kewajibannya seperti membayar tagihan listrik, air, telepon, internet, premi kesehatan, dan sebagainya tanpa perlu datang ke tempat pembayaran untuk melakukan pembayaran. dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, *M-Banking* juga dilengkapi fitur yang mempermudah nasabah, seperti pembukaan rekening secara *online*, kartu kredit, *deposito online*, layanan *top up e-money*, layanan tarik tunai tanpa kartu, dan lain sebagainya.

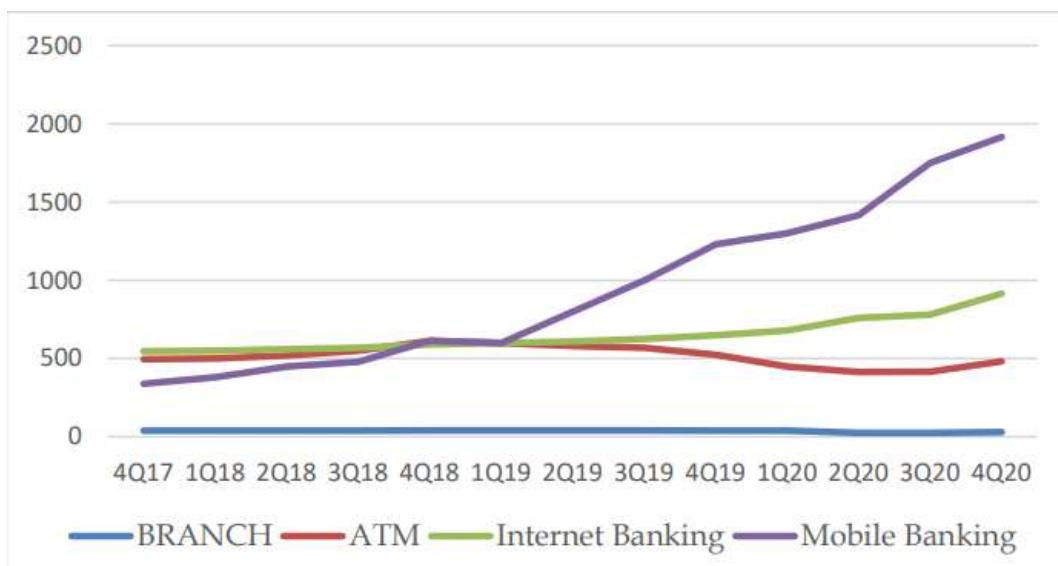
Bank BCA merupakan salah satu bank swasta terbesar yang ada di Indonesia dan juga salah satu bank yang menawarkan layanan internet *banking* dan *mobile banking* untuk para nasabahnya. Berikut data layanan pengguna *elektronik banking* beberapa bank yang ada di Indonesia.



Gambar 1.1.1 Performa Terbaik *Mobile Banking* menurut Bank Service

Exellence sumber : Monitor Faizal, (2021)

Berdasarkan grafik diatas bisa dilihat Bank BCA menjadi salah satu bank swasta dengan performa *mobile banking* terbaik. Dengan performa yang baik nasabah akan merasa puas saat menggunakan aplikasi BCA *mobile* karena aplikasi BCA *mobile* salah satu aplikasi dengan performa terbaik dibanding aplikasi lain.



Gambar 2 1. 1 Grafik nilai dan jumlah transaksi layanan digital Bank BCA

Sumber : *Setyowati, (2021)*

Berdasarkan grafik diatas jumlah volume transaksi *Mobile Banking* lebih banyak digunakan dibanding *Internet Banking*, ATM dan BRANCH. Transaksi *Mobile Banking* juga meningkat pesat setiap tahunnya hal ini karena *mobile banking* memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja jadi nasabah tidak perlu datang ke ATM untuk melakukan transaksi apapun menggunakan *smartphone*.

Untuk mengetahui minat nasabah terhadap penggunaan *Mobile Banking* dalam bertransaksi maka dilakukan penelitian ini menggunakan contoh penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) atau biasa disebut dengan model TAM menggunakan persepsi kemudahan serta kegunaan/manfaat. Salah satu teori mengenai penggunaan sistem info yang disebut sangat berpengaruh serta umumnya digunakan buat mengungkapkan penerimaan individual terhadap penggunaan system informasi merupakan contoh penerimaan teknologi informasi *Technology Acceptance Model* (TAM). *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu contoh penerimaan sistem informasi yang akan dipergunakan sang pemakai (*user*). [4]

Berdasarkan latar belakang diatas maka judul dalam penelitian ini adalah

“ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI TERHADAP APLIKASI BCA MOBILE MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*

(Studi Kasus Pada Nasabah Bank BCA di kabupaten Bogor) “

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan TAM terhadap penerimaan teknologi aplikasi *BCA Mobile*?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan TAM memiliki pengaruh terhadap penerimaan teknologi untuk menggunakan aplikasi *BCA Mobile*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap penerimaan nasabah untuk menggunakan aplikasi *BCA Mobile*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penerimaan teknologi aplikasi *BCA Mobile*.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini hanya membahas mengenai persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan terhadap penerimaan teknologi aplikasi *BCA Mobile* di kabupaten Bogor

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika mempunyai 5 bab, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hasil dan pembahasan serta kesimpulan dan saran. Adapun penjelasannya sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang relevan yang dapat mendukung penelitian ini

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menyajikan diagram alur mulai dari tahap awal penulisan sampai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan gambaran umum objek penelitian, ndeskripsi data, hasil analisis data serta pembahasan mengenai hasil penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang sudah dilakukan