

# I.PENDAHULUAN

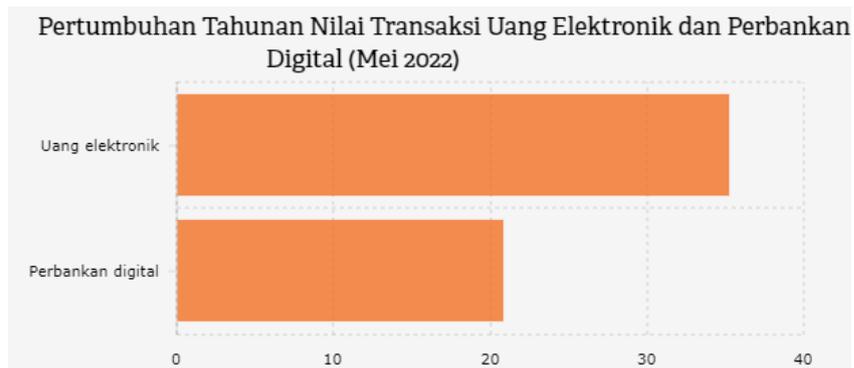
## 1.1. Latar Belakang

Dunia saat ini sedang dihadapkan pada era perkembangan globalisasi yang ditandai dengan adanya perkembangan teknologi. Kemajuan dan perkembangan teknologi juga sejalan dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi. Fenomena kemajuan teknologi ini terjadi dengan begitu pesat. Dengan adanya teknologi modern masyarakat bisa lebih memanfaatkan teknologi yang sudah di modernisasi dan juga dapat memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak terkait (Setiawati, 2021).

Seiring dengan majunya perkembangan teknologi dan semakin modern, maka internet pun semakin banyak digunakan oleh masyarakat. Internet berkontribusi besar bagi masyarakat, perusahaan, industri maupun pemerintah. Johnny G. Plate mengungkapkan bahwa hingga Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 202,6 juta orang (liputan6.com, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa internet sangat penting dan bermanfaat dalam kehidupan masyarakat sehari-hari.

Internet tak hanya dimanfaatkan di kalangan masyarakat umum saja, namun juga dimanfaatkan oleh perusahaan atau organisasi. Salah satunya adalah perbankan. Perbankan adalah bisnis yang bergerak dalam lembaga keuangan yang berfungsi sebagai penyalur dana kepada masyarakat. Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan cara mengembangkan layanan berbasis teknologi, yaitu mobile banking (M-banking).

*Mobile banking* merupakan salah satu fasilitas atau layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet. *Mobile banking* bisa diakses melalui telepon seluler. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, transfer antar bank dan lain-lain. Dengan adanya fasilitas ini semua orang yang memiliki *smartphone* dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank (Kurniawati et al., 2017).



**Gambar 1.** Grafik pertumbuhan transaksi uang elektronik dan perbankan digital

Sumber : Databoks.katadata.co.id (2022)

Dilansir dari (databoks.katadata.co.id, 2022) menurut laporan Bank Indonesia (BI), nilai transaksi *e-money* atau uang elektronik tumbuh 35,25% (*year-on-year/yoy*) ke Rp 32 triliun pada Mei 2022 dibanding setahun sebelumnya. Hal yang sama terjadi pada transaksi perbankan digital yang nilainya tumbuh 20,82% (*year-on-year/yoy*) Rp3,76 kuadriliun pada periode yang sama.

Dari sekian banyak bank yang ada di Indonesia, OJK mencatat terdapat empat bank yang tergolong dalam klasifikasi Kelompok Bank berdasarkan Modal Inti (KBMI) 4. KBMI 4 adalah kategori perbankan yang memiliki modal inti lebih dari 70 triliun Rupiah. Keempat bank yang masuk dalam deretan kasta tertinggi yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (BBRI) dengan modal inti tertinggi yaitu mencapai Rp 173,15 triliun, disusul oleh PT Central Asia Tbk. (BBCA) dengan modal inti sebanyak Rp 168,61 triliun, di posisi ketiga ditempati PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. (BMRI) dengan modal inti Rp 153,53 triliun dan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (BBNI) dengan modal inti Rp 98,53 triliun.(beritaperbankan.id, 2022)

**Tabel 1.** Tabel Data Jumlah Pengguna Dan Jumlah Nasabah Bank BRI,BNI,BCA

No	Nama bank	Nama mobile banking	Jumlah pengguna	Total nasabah
1	BRI	BRI Mo	23,85 JT	130 JT
2	BNI	BNI Mobile Banking	11,8 JT	63 JT
3	BCA	BCA mobile	18 JT	24 JT
4	Mandiri	Livin' by Mandiri	13 JT	33,5 JT

Sumber : (Tendi Mahadi &, 2023)(Walfajri, 2022)(Dewi, 2021)(Wijayanti, 2022)(Hendartyo, Muhammad & Setiawan, 2022)

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa bank BRI merupakan bank konvensional terbesar di Indonesia karena memiliki modal inti, total nasabah, dan jumlah pengguna *mobile banking* paling tinggi. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Bank BRI.

Wilayah	Laju pertumbuhan Ekonomi menurut Kabupaten / Kota (Persen)		
	2020	2021	2022
PROVINSI JAMBI	-0,51	3,69	5,13
KERINCI	3,81	3,89	4,43
MERANGIN	0,78	5,24	5,72
SAROLANGUN	-0,25	6,61	6,73
BATANGHARI	-0,43	4,85	12,27
MUARO JAMBI	0,35	4,06	7,97
TANJUNG JABUNG TIMUR	-3,44	0,14	0,57
TANJUNG JABUNG BARAT	-0,29	1,36	2,56
TEBO	-0,03	4,30	6,30
BUNGO	-0,48	4,99	4,73
KOTA JAMBI	-4,24	4,08	5,36
KOTA SUNGAI PENUH	-0,16	3,67	4,45

Sumber : BPS

**Gambar 2.** Tabel laju pertumbuhan ekonomi provinsi jambi menurut kabupaten/kota

Sumber : Jambi.bps.go.id (2022)

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat laju pertumbuhan ekonomi kabupaten dan kota di Provinsi Jambi. Kabupaten Kerinci merupakan kabupaten dengan persentase pertumbuhan ekonomi terbesar pada tahun 2020 dan memiliki selisih pertumbuhan ekonomi yang sedikit dari tahun ke tahun dibandingkan dengan kabupaten dan kota lainnya. Di kabupaten kerinci, nasabah masih banyak yang ragu untuk menggunakan *mobile banking* dikarenakan kurangnya pengetahuan dan kemampuan dalam mengoperasikan *mobile banking* serta kurangnya informasi dari pihak bank tentang bagaimana mengoperasikan BRImo secara rinci. Hal ini dikhawatirkan akan menyulitkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi. Penjelasan di atas menjadi pertimbangan peneliti untuk memilih Kabupaten Kerinci sebagai lokasi penelitian. Dari permasalahan mengenai bagaimana masyarakat dapat menerima dan memanfaatkan layanan BRImo, maka diperlukan adanya pemahaman tentang penerimaan nasabah tentang *mobile banking* dan perlu diidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*.

Salah satu teori mengenai penerimaan teknologi yang dianggap sangat berpengaruh adalah *Technology Acceptance Model (TAM)* yang pertama kali diusulkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM telah menjadi sangat populer sehingga telah dikutip dalam sebagian besar penelitian yang berkaitan dengan penerimaan pengguna terhadap teknologi (Lai, 2017). TAM membantu para peneliti dan praktisi untuk membedakan mengapa teknologi atau sistem tertentu dapat diterima atau tidak dapat diterima. Meskipun TAM telah diuji secara luas dengan sampel yang berbeda dalam situasi yang berbeda dan terbukti model yang valid dan andal dalam menjelaskan penerimaan dan penggunaan sistem informasi (Lai, 2017). Penelitian ini menggunakan

model *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan menggunakan dua variabel kunci yang diusulkan oleh (Davis, 1989) yaitu persepsi kegunaan (*Perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived ease of use*).

Penelitian terdahulu yang menjadi dasar dan pedoman dalam penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Wahidin et al., (2021) meneliti tentang “Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi BCA Mobile Di Karawang Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*”. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking*. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah : 1) Sampel yang digunakan pada penelitian sebelumnya adalah seluruh pengguna *mobile banking* di Karawang. Sedangkan dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah nasabah bank BRI yang menggunakan BRI<sup>Mo</sup> yang berada di Kabupaten Kerinci. 2) Periode penelitian sebelumnya adalah tahun 2021, sedangkan penelitian ini dilakukan pada periode tahun 2023.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Mobile Banking BRI Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (Studi Kasus : Kabupaten Kerinci)*”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka didapatkan rumusan masalah penelitian yaitu faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penerimaan aplikasi BRI<sup>Mo</sup> (BRI *mobile*) dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi BRI<sup>Mo</sup> (BRI *mobile*) dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.

## **1.3. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan gambaran untuk penelitian selanjutnya mengenai faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap *Mobile Banking BRI* berdasarkan model *TAM*.

## **1.4. Batasan Masalah**

Adapun Batasan masalah pada penelitian ini antara lain :

1. Analisis yang dilakukan pada penelitian ini hanya berpusat pada Faktor-Faktor yang mempengaruhi tingkat Penerimaan *Mobile Banking BRI*

Menggunakan Metode Technology Acceptance Model berdasarkan variabel *Perceived usefulness, Perceived ease of use, Intention of use.*

2. Objek yang diteliti pada penelitian ini dibatasi pada nasabah BRI kabupaten kerinci yang telah melakukan aktivasi serta bertransaksi menggunakan aplikasi BRI mobile minimal 2 kali.