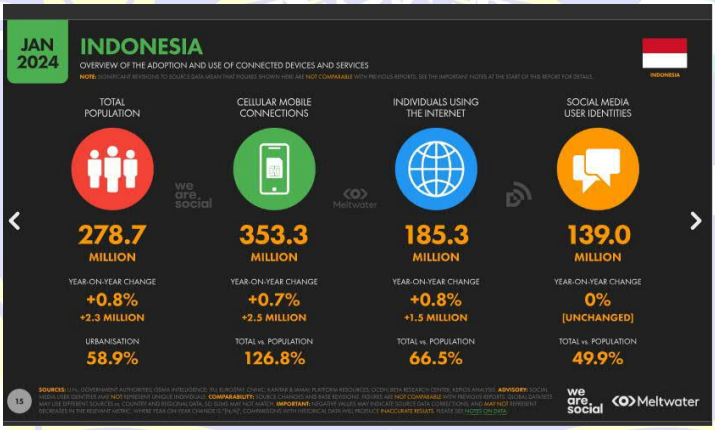
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat saat ini sangat memerlukan akses informasi yang cepat guna memenuhi kebutuhan mereka. Kecepatan dalam memperoleh informasi menjadi krusial karena masyarakat hidup di era dengan *mobilitas* tinggi dan kebutuhan akan informasi yang terus berkembang. Inilah alasan mengapa teknologi digital semakin melekat dalam kehidupan sehari-hari. Kecenderungan masyarakat modern terhadap teknologi menunjukkan bahwa akses terhadap informasi yang akurat dan cepat telah menjadi aspek penting dan tidak dapat dipisahkan dari gaya hidup masa kini. Hal ini menggambarkan kebutuhan informasi masyarakat sekarang ini sangatlah penting dan membutuhkan akses informasi yang lebih cepat dan tepat.

Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet di Indonesia



Sumber : Wearesocial.com (2024)

Berdasarkan gambar 1.1 perkembangan penggunaan internet di Indonesia per Januari 2024 sebanyak 185.3 juta jiwa yang telah terhubung dengan internet dari

keseluruhan jumlah populasi di Indonesia yakni 278,7 juta penduduk. Hal ini menunjukan sekitar 66,5% penduduk di Indonesia tahun 2024 telah menggunakan jaringan internet.

Permintaan akan informasi menjadi pendorong utama perkembangan teknologi internet saat ini, yang terus mengalami kemajuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Salah satu perangkat utama yang memfasilitasi akses terhadap internet dan informasi adalah *smartphone*. Perangkat ini bukan hanya digunakan untuk menelepon, tetapi juga memiliki berbagai fitur canggih yang melebihi fungsi dasar komunikasi suara. (Habibi & Zaky, 2015). Seiring berjalannya waktu, inovasi dalam teknologi turut mempercepat evolusi *smartphone*. Hal ini terlihat dari terus munculnya pembaruan aplikasi dan teknologi baru yang diintegrasikan ke dalam *smartphone.* Salah satu penerapan yang nyata dari perkembangan ini adalah pada sektor perbankan digital.

Dunia perbankan merupakan salah satu sektor yang secara konsisten mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan teknologi di bidang perbankan terbilang lebih progresif dibandingkan dengan sektor-sektor lainnya. Beberapa contoh teknologi yang digunakan antara lain *Automatic Teller Machine* (ATM), *Banking Application System, Real Time Gross Settlement System,* Sistem Kliring Elektronik dan Internet *Banking*. Menurut Fadlan (2018), pemanfaatan internet *banking* tidak hanya menguntungkan pihak bank, tetapi juga memberikan nilai lebih bagi nasabah. Dari sisi pengguna, layanan ini mempermudah dan mempercepat proses transaksi keuangan. Keuntungan bagi bank adalah internet *banking* dapat menjadi alternatif pengembangan infrastruktur

yang lebih hemat biaya dibandingkan dengan membangun unit layanan fisik seperti *Automatic Teller Machine* (ATM).

Salah satu layanan dalam aktivitas internet *banking* adalah *m-banking*. Layanan ini, yang juga sering disebut sebagai SMS *banking* dan berbagai bentuk lainnya, berfungsi sebagai sarana digital untuk melakukan cek saldo, transaksi finansial, serta pembayaran menggunakan perangkat bergerak seperti *smartphone*. Saat ini, *m-banking* umumnya diakses melalui SMS atau jaringan internet seluler, namun juga bisa dijalankan melalui aplikasi khusus di perangkat *mobile*.

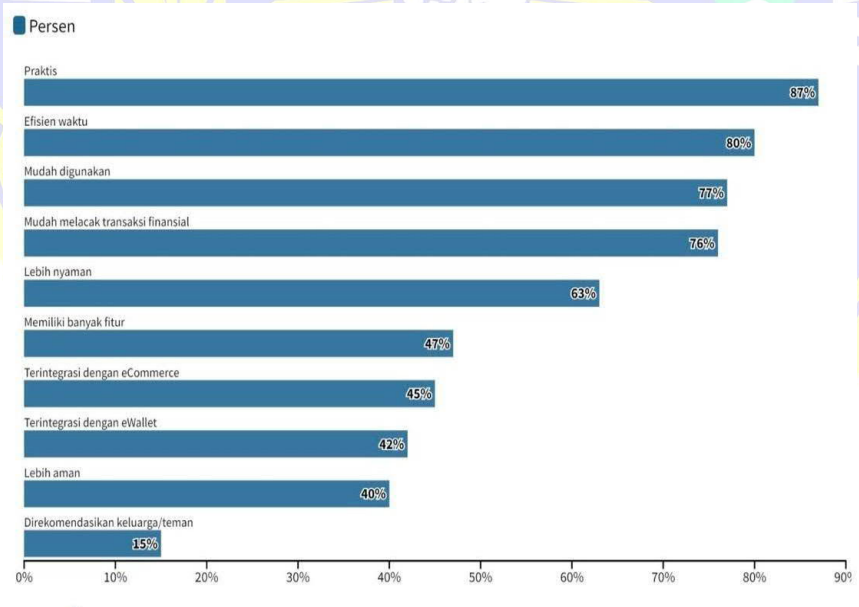
Salah satu pendekatan teoritis dalam bidang teknologi informasi yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi baru *Teori Acceptance Model* (TAM). Teori ini diperkenalkan oleh Davis (1989), dan bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi sikap dan perilaku konsumen terhadap penggunaan teknologi, khususnya dalam konteks *m-banking*. Dalam model ini terdapat dua variabel kunci yang menjadi alat ukur, yaitu *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) dan *perceived usefulness* (persepsi kegunaan).

Mobile banking (m-banking) adalah layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah mengakses berbagai fitur keuangan langsung dari perangkat seluler mereka (Fadlan, 2018). Dengan adanya aplikasi *m-banking* yang terhubung ke internet dan dapat dikombinasikan dengan layanan SMS, nasabah tidak lagi diwajibkan untuk datang langsung ke kantor cabang atau menggunakan mesin *Automatic Teller Machine* (ATM) dalam melakukan aktivitas perbankan

seperti pengiriman dana, pemeriksaan saldo, maupun pelunasan tagihan, juga memungkinkan akses terhadap data keuangan milik nasabah terkait.

Kegunaan menurut Davis (1989) adalah unsur yang mencakup seberapa besar keyakinan individu bahwa pemanfaatan sebuah sistem dapat memperbaiki atau menunjang performa kerjanya. Kegunaan yang diberikan atau dirasakan akan dikatakan bermanfaat apabila persepsi konsumen melebihi harapan yang diinginkan, namun sebaliknya jika kegunaan yang diberikan atau dirasakan tidak sesuai dengan harapan maka kegunaan akan dipersepsikan buruk atau tidak berguna. Pernyataan serupa disampaikan oleh Wu Wang dkk. (2013), yang menjelaskan bahwa persepsi terhadap kegunaan merujuk pada keyakinan individu bahwa penggunaan suatu sistem mampu memberikan kontribusi positif terhadap kinerja mereka.

Gambar 1. 2 Alasan Menggunakan *Mobile Banking*



Sumber : databoks.katadata.co.id(2024)

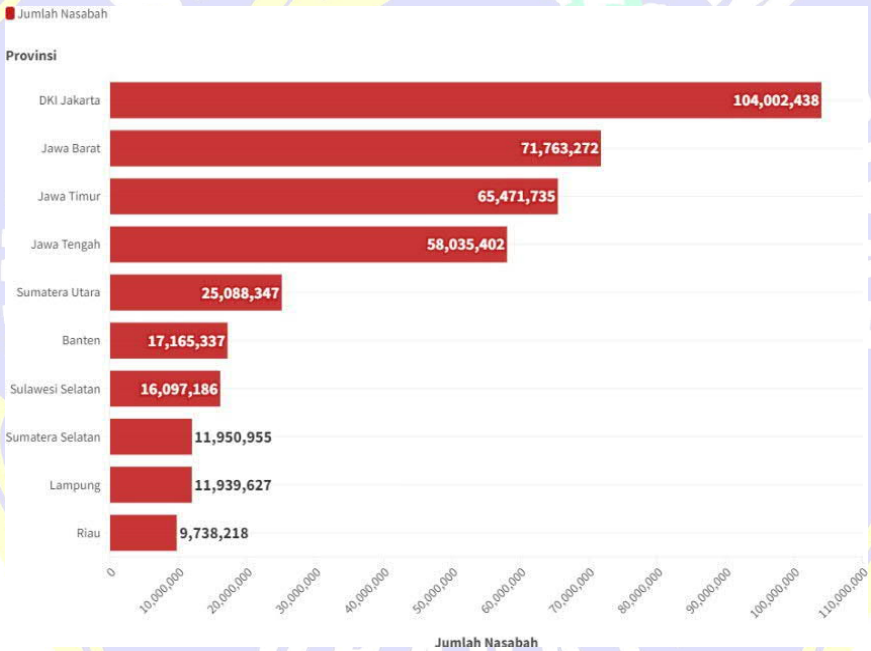
Gambar 1.2 memperlihatkan bahwa manfaat yang diperoleh dari penggunaan *m-banking* adalah praktis, efisien waktu, mudah digunakan, dan masih banyak lagi. Manfaat penggunaan layanan *Livin by* Mandiri dapat mempengaruhi peningkatan jumlah penggunanya. *Livin by Mandiri* merupakan aplikasi layanan perbankan digital dari Bank Mandiri yang menyediakan berbagai fitur seperti transaksi keuangan, pemeriksaan saldo, isi ulang (*top up*), serta layanan lainnya. Aplikasi *Livin by* Mandiri memberikan gambaran akan kemudahan serta kenyamanan dalam melakukan transaksi, yang pada akhirnya mampu menarik minat nasabah baru untuk mencoba fitur-fitur yang tersedia (ardiansyah, M, 2023)

Persepsi Kemudahan *(Perceived Ease Of Use/PEOU)* Davis (1989), mengartikan persepsi kemudahan penggunan sebagai tingkat keyakinan individu bahwa suatu sistem bisa digunakan dengan mudah tanpa hambatan berarti tidak dibutuhkan upaya besar dan pengguna dapat terhindar dari kendala, mencakup kemudahan dalam mengoperasikan sistem informasi yang selaras dengan preferensi pengguna. Pandangan serupa disampaikan oleh Wibowo (2006), yang menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan teknologi diartikan sebagai tolak ukur sejauh mana individu meyakini bahwa teknologi tersebut mudah dimengerti serta gampang dioperasikan. Persepsi masyarakat tentang seberapa mudah suatu sistem digunakan berkorelasi langsung dengan jumlah upaya yang mereka lakukan untuk mencapainya, sistem yang dirancang dengan baik akan mengurangi kesalahan dan memerlukan sedikit usaha. Karena sistem menjadi mudah digunakan, seseorang atau pengguna teknologi juga tidak perlu mengeluarkan tenaga tambahan untuk meningkatkan kinerjanya dalam memanfaatkan teknologi. Hadirnya internet dalam

kehidupan kita sehari-hari dapat mempermudah berbagai aktivitas sehari-hari, termasuk dalam kegiatan perbankan, menjadi lebih nyaman.

Selain itu menggunakan internet dengan tepat, maka setiap orang akan memungkinkan individu untuk menjalankan aktivitas keuangan secara praktis tanpa batasan waktu maupun lokasi melalui aplikasi *m-banking Livin by* Mandiri yang tersedia dengan beragam fitur-fitur transaksi. Dengan kemudahan penggunaan teknologi *m-banking Livin by* Mandiri tersebut, maka strategi dalam persaingan perlu diperhatikan untuk tampil lebih baik sebagai layanan perbankan.

Gambar 1. 3 Data Provinsi Dengan Nasabah Terbanyak Di Indonesia

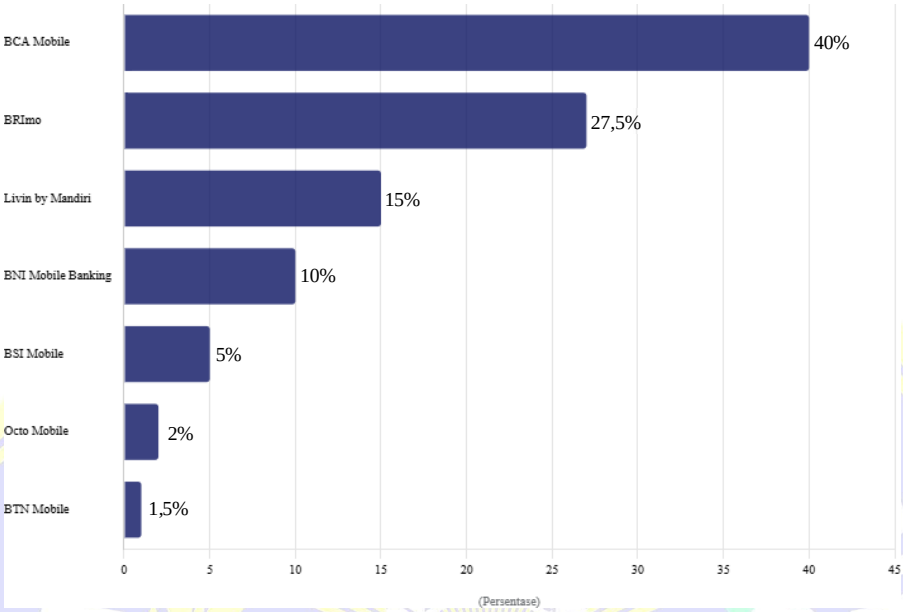


Sumber : goodstats.id(2023)

Berdasarkan gambar 1.3 diatas, Jawa Timur merupakan provinsi dengan jumlah nasabah bank terbanyak ke-3 setelah provinsi DKI Jakarta dan Jawa Barat. Surabaya merupakan salah satu wilayah metropolitan terbesar di Provinsi Jawa Timur. Kota Surabaya sendiri memiliki jumlah penduduk sebanyak 3.009.286 jiwa

dengan penduduk terbanyak terdapat pada kecamatan Tambaksari dengan jumlah 226.995 jiwa.

Gambar 1. 4 Data Pengguna *Mobile Banking*



Sumber : databoks.katadata.co.id(2024)

Data pada gambar 1.4 dapat dilihat bahwa pengguna *Livin by* Mandiri hanya sebesar 15% dan berada pada urutan ke-3 pada bulan Mei 2024. Hal tersebut masih dibawah BCA *Mobile* yang penggunanya sebesar 40%. Permasalahan yang sering terjadi dilapangan bahwa sistem pembayaran digital memiliki sejumlah kekurangan. Seorang individu yang kemungkinan besar akan mempunyai gaya hidup konsumtif, sebab cukup dengan mengakses ponsel, membuka aplikasi pembayaran, maka transaksi bisa segera diselesaikan. Sementara itu para penjual *e-commerce* juga selalu berupaya meraih konsumen diberikan berbagai penawaran promo menarik. Hal ini menyebabkan pengguna dengan gaya hidup konsumtif lebih rentan melakukan pembelanjaan yang sebelumnya tidak direncanakan. Namun

sebaliknya, pengguna uang elektronik yang bijak akan menggunakan promo tersebut sebagai peluang untuk menghemat pengeluaran (Novitasari & Supriyanto, 2020).

Permasalahan yang sering ditemui di lapangan terkait dengan penggunaan sistem pembayaran non-tunai adalah masih terdapat sejumlah kelemahan. Di antaranya adalah meningkatnya gaya hidup konsumtif karena kemudahan akses transaksi, rendahnya literasi keuangan digital yang membuat masyarakat rentan terhadap pengeluaran berlebih dan penipuan *online*, serta ketergantungan pada teknologi yang dapat menghambat transaksi saat terjadi gangguan sistem. Banyak individu yang memiliki kecenderungan konsumtif, sebab dengan hanya membuka ponsel dan mengakses aplikasi pembayaran, aktivitas transaksi bisa diselesaikan dengan efisien dan tanpa perlu kesulitan. Kemudahan ini, meskipun memberikan efisiensi, juga dapat mendorong perilaku belanja impulsif.

Di sisi lain, pelaku usaha di bidang *e-commerce* juga terus berupaya menarik perhatian konsumen dengan menawarkan berbagai promo menarik, sehingga semakin meningkatkan daya tarik transaksi digital.

Mengacu pada uraian latar belakang serta permasalahan yang telah dipaparkan, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan topik berjudul "Pengaruh *Perceived Ease Of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap *Attitude Toward Using Livin by* Mandiri Pada gen Z kota Surabaya"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *attitude toward using Livin by* Mandiri pada gen z kota Surabaya ?
2. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *attitude toward using Livin by* Mandiri pada gen z kota Surabaya ?
3. Apakah *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* secara simultan berpengaruh terhadap *attitude toward using Livin by* Mandiri pada gen z kota Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh *perceived ease of use* terhadap *attitude toward using Livin by* Mandiri pada gen z kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh *perceived usefulness* terhadap *attitude toward using Livin by* Mandiri pada gen z kota Surabaya.
3. Untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* secara simultan terhadap *attitude toward using Livin by* Mandiri pada gen z kota Surabaya

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan menemukan pengaruh atas faktor-faktor yang mempengaruhi *attitude toward using m-banking.* Selanjutnya, penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat pada berbagai pihak sebagai berikut :

1. Bagi Bank

   Memberikan kontribusi bagi pihak bank dalam memahami berbagai faktor yang mendorong nasabah untuk menerima serta memanfaatkan layanan *m-banking* dalam aktivitas transaksi sehingga dapat dijadikan bahan kebijakan strategis guna meningkatkan performa operasional bank dan memperluas pangsa pasar di era persaingan globalisasi saat ini.

2. Bagi peneliti berikutnya

   Menjadi referensi awal yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti selanjutnya dalam mengembangkan kajian yang lebih mendalam pada topik serupa.

3. Bagi Penulis

   Penelitian ini memberikan peluang bagi penulis untuk melakukan kajian ilmiah yang relevan dengan situasi nyata di lapangan, sehingga dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman dalam bidang keilmuan.