

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi informasi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya. Seiring dengan perkembangan tersebut, dunia perdagangan dan dunia bisnis juga ikut berkembang. Perkembangan teknologi yang semakin dinamis menyebabkan sebagian besar perusahaan kerap memanfaatkan teknologi sebagai salah satu cara untuk mencapai keunggulan kompetitif khususnya bagi perusahaan yang bergerak di dalam industri perbankan. Pengadopsian perkembangan teknologi informasi pada dunia perbankan dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Tindakan ini dilakukan oleh sebagian besar bank yang ada di dunia, termasuk bank yang ada di Indonesia, baik bank pemerintah maupun bank swasta. Teknologi telah membuka pasar baru, produk baru, layanan baru dan saluran pengiriman yang efisien bagi industri perbankan. Bank telah berubah dari penyedia solusi perbankan berbasis kertas ke teknologi terbaru. Perkembangan perbankan semakin memudahkan nasabah dalam menggunakan berbagai produk kapan saja dan dimana saja.

Salah satu perkembangan teknologi informasi dalam industri keuangan saat ini adalah *fintech* (*financial technology*). *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. Berdasarkan *National Digital Research Center (NDRC)* mendefinisikan sebagai istilah yang dapat digunakan untuk menyebut inovasi dalam bidang jasa keuangan atau finansial. Inovasi yang dimaksud adalah inovasi finansial yang diberikan sentuhan teknologi modern. Bisa juga diartikan sebagai segmen di dunia *startup* yang membantu untuk memaksimalkan penggunaan teknologi untuk mempertajam, mengubah, dan mempercepat berbagai aspek pelayanan keuangan. Sehingga, mulai dari metode pembayaran, transfer dana, pinjaman, pengumpulan dana, sampai dengan pengelolaan aset bisa dilakukan secara cepat dan singkat berkat penggunaan teknologi modern tersebut (Maulida, 2019)

Fintech muncul seiring perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini didominasi oleh pengguna teknologi informasi tuntutan hidup yang serba cepat. Dengan kata lain, *Fintech* membantu transaksi jual beli dan sistem pembayaran menjadi lebih efisien dan ekonomis namun tetap efektif. Dalam

dunia perbankan, *fintech* berkembang melalui Digital Banking atau Layanan Digital Perbankan. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan kualitas pelayanan bank kepada nasabahnya. Untuk itu, bank perlu mengembangkan strategi bisnis yang mengarah pada layanan perbankan digital. Salah satu *fintech* yang berkembang di Indonesia adalah *Mobile Banking*.

Saat ini industri perbankan banyak yang telah menyediakan akses mobile banking untuk mengetahui informasi keuangan. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen. Layanan ini menjadi perhatian utama dan senjata yang revolusioner dalam strategi operasi bank untuk persaingan antar bank. Nasabah dapat melakukan transaksi *non cash* setiap saat dengan mudah dan nyaman hanya dengan *smartphone* yang terhubung pada jaringan internet. Inovasi pelayanan perbankan melalui teknologi *mobile banking* diharapkan dapat menekan transactional cost dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank. Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan, diharapkan nasabah memperoleh kepuasan dalam menggunakan berbagai produk jasa yang diberikan oleh pihak bank sehingga nasabah juga menjadi loyal terhadap bank.

Transaksi *mobile banking* dan internet banking pada sejumlah bank besar terus mengalami peningkatan. Peningkatan transaksi ini alhasil meningkatkan pendapatan dari channel tersebut. Transaksi *e-channel* perbankan lewat mobile banking di sejumlah bank tumbuh pesat. Meskipun secara porsi belum mengalahkan transaksi lewat ATM, transaksi lewat kedua instrumen itu tumbuh signifikan pada kuartal III 2019. Namun, dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan adanya kebutuhan kemudahan untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja menjadikan pertumbuhan signifikan terjadi pada transaksi mobile banking. Bagi industri perbankan, pertumbuhan yang signifikan ini merupakan peluang besar yang harus terus dipantau dan dikelola dengan baik supaya terus menghasilkan layanan *mobile banking* yang semakin diminati, digunakan serta dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan banyaknya pengguna *mobile banking* yang termasuk bagian layanan keuangan digital (*fintech*), bank dapat menghemat biaya layanan yang lebih murah. Mobile banking telah diperkenalkan sebagai saluran untuk memfasilitasi dan membuat *micropayments* lebih mudah untuk nasabah dan pemegang rekening bank.

Berhasil atau tidaknya suatu teknologi yang dikembangkan untuk meningkatkan pelayanan akan bergantung dari para penggunanya. Suatu teknologi akan berhasil jika penggunanya (*user*) semakin banyak jumlahnya serta terus digunakan. Oleh karena itu, minat seseorang untuk menggunakan teknologi menjadi faktor yang sangat penting. Seseorang akan menggunakan suatu teknologi apabila suatu teknologi tersebut mudah untuk

digunakan. Karena seseorang akan mudah menerima sesuatu hal yang mudah digunakan daripada yang sulit digunakan. Selain kemudahan penggunaan, nasabah akan menggunakan suatu teknologi apabila teknologi tersebut dapat memberikan manfaat kepada mereka. Yaitu, sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan teknologi akan membantu meningkatkan kinerja pekerjaannya. Faktor lain yang memengaruhi *mobile banking* adalah ketersediaan fitur. Fitur mengacu pada layanan yang tersedia di *e-banking*, inovasi produk dikaitkan dengan ketersediaan teknologi tepat guna, dan dukungan teknis, pengenalan yang tepat dan pengembangan layanan elektronik. Selain itu kepercayaan merupakan faktor yang memengaruhi penggunaan *mobile banking*. Pengertian kepercayaan menurut Morgan dan Hunt (1994) mendefinisikan bahwa kepercayaan akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah pertukaran dengan mitra yang memiliki integritas dan dapat dipercaya.

Terdapat salah satu perusahaan perbankan swasta nasional yang sedang tengah mengembangkan sebuah produk aplikasi mobile banking sebagai salah satu bentuk dari *fintech* yaitu Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN). Produk aplikasi *mobile banking* tersebut bernama Jenius. Aplikasi Jenius dari Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN) ini merupakan sebuah layanan perbankan dalam sebuah *smartphone*. Jenius dikenalkan ke masyarakat luas sebagai *Banking reiventend*. Dengan aplikasi Jenius ini, pengguna memiliki kendali penuh dalam mengatur hidup dan keuangan melalui *smartphone* dengan aman, mudah dan cerdas. Sederhananya, dengan aplikasi Jenius, pengguna dapat mengakses semua layanan perbankan tanpa sekalipun pergi ke bank. Jenius sebagai layanan perbankan dari Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN) berkomitmen untuk memberi pelayanan istimewa bagi pengguna. Jenius merupakan sebuah aplikasi perbankan revolusioner pada perangkat *smartphone* berbasis android dan iOS yang dilengkapi dengan kartu debit Visa untuk membantu nasabah dalam melakukan aktivitas finansialnya. Terdapat banyak hal baru dan beberapa fitur yang hanya ada pada aplikasi Jenius selain membuka tabungan melalui *Smartphone* tanpa perlu ke bank, yaitu *\$Cashtag* yang menggantikan nomor akun yang panjang, *Send It* untuk melakukan transfer antar rekening ataupun bank, dan pembayaran utilitas publik, fitur *In & Out* untuk melakukan penelusuran keterangan saldo rekening, fitur *Pay Me* untuk penagihan utang, fitur *Save It* untuk menabung dengan bunga tabungan pertahun, fitur *Card Center* untuk pengaturan kartu *e-Card* dan *m-Card*, dan fitur *Split Bill* untuk membagi tagihan. Jenius menawarkan pengalaman yang sederhana, mudah dan nyaman bagi nasabahnya dikarenakan sebagian besar aktivitas, proses dan program perbankan dilakukan secara *online* melalui aplikasi. Dengan

Jenius, pengguna dapat mengatur *Life Finance* dengan mudah, cerdas dan aman.

Aplikasi *mobile banking* Jenius diluncurkan oleh Bank BTPN pada Agustus 2016 dimana pada tahun tersebut belum terdapat kompetisi sejenis di dunia perbankan di Indonesia. Jenius merupakan bagian dari PT Bank BTPN Tbk yang terdaftar/diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan dijamin Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Jenius juga berkolaborasi dengan Asosiasi *Fintech* Indonesia sebagai mitra untuk mewujudkan ekosistem *fintech* Indonesia dari perusahaan Indonesia untuk masyarakat Indonesia. Menurut artikel yang diterbitkan oleh *voi.id*, PT Bank BTPN mencatat hingga akhir Desember 2019, jumlah pengguna terdaftar di aplikasi Jenius mencapai lebih dari 2,4 juta pengguna. Tak hanya itu, kredit juga tumbuh 108 persen atau sebesar Rp 141,8 triliun sepanjang 2019. Direktur Utama Bank BTPN Ongki Wanandjati mengatakan, jumlah 2,4 juta pengguna Jenius tersebut tumbuh 97,8 persen dari tahun sebelumnya. Sebagai pionir di bank digital, Jenius akan terus berinovasi dalam menghadirkan fitur-fitur baru yang unik dan relevan dengan kebutuhan nasabah. Jenius meyakini platform ini akan memainkan peran penting dalam pengembangan bisnis ritel Bank BTPN di masa depan (Kurniawan, 2020).

Menjadi salah satu yang pertama di pasar atau menjadi pionir bukan berarti akan menjadi nomor satu di pasar. Terutama apabila pangsa pasar bergerak sangat cepat dengan segala kebutuhan yang serba instan dan banyak pemain-pemain lain yang bergerak lebih agresif untuk beradaptasi dan mendapatkan penetrasi market yang tinggi. Hal inilah yang terjadi dengan Jenius. Layanan *mobile payment* semakin populer seiring meningkatnya pemakaian *smartphone* hingga 70% dalam lima tahun terakhir di Indonesia. Terlebih semakin banyak pilihan *mobile banking* untuk bertransaksi. Walaupun terdapat kemajuan yang cukup baik dari segi peningkatan pengguna setiap tahunnya, minat penggunaan pada aplikasi masih rendah. Terbukti tidak banyak masyarakat yang memiliki atau berniat memiliki rekening di Bank penanggungnya, yaitu BTPN, sedangkan untuk memanfaatkan beragam fitur di aplikasi Jenius, tentu saja harus memiliki rekening di BTPN. Penggunaan teknologi informasi *mobile banking* dan pemanfaatannya dalam pekerjaan masih menjadi perhatian penting dalam penelitian.

Tabel 1.1 Data Pengguna Aplikasi Mobile Banking Per Tahun 2019

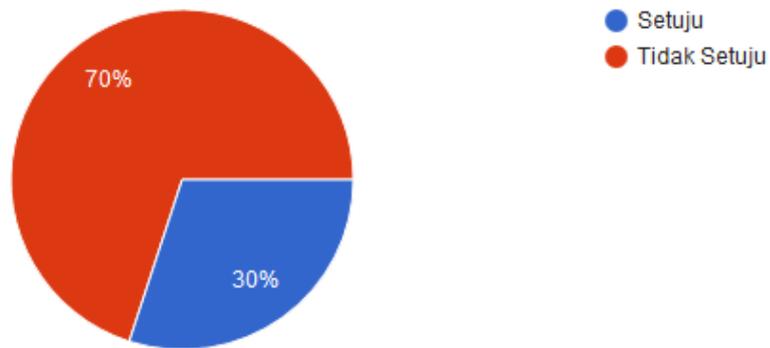
Nama Aplikasi Mobile Banking	Jumlah Pengguna Per Tahun 2019
m-banking BCA	9 Juta (per akhir Juni)
m-banking BNI	3,78 Juta (per akhir Juni)
Mandiri Online	2,51 Juta (per akhir Juni)
Jenius (BTPN)	1,6 Juta (per akhir Juni)

Sumber : Data Diolah. 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pengguna Aplikasi Jenius masih kalah dibandingkan dengan pengguna aplikasi *mobile banking* lainnya. Dimana jumlah pengguna *mobile banking* BCA sudah mencapai 9 juta pengguna per akhir Juni 2019, kemudian diurutan kedua adalah *mobile banking* BNI mencapai 3,78 Juta pengguna per akhir Juni 2019, selanjutnya diurutan ketiga adalah *mobile banking* dari Bank Mandiri atau Mandiri Online mencapai 2,51 Juta per akhir Juni 2019, terakhir diposisi keempat adalah Jenius yaitu aplikasi *mobile banking* dari BTPN mencapai 1,6 Juta pengguna per akhir Juni 2019. Minat penggunaan *Mobile Banking* dari data yang ada menunjukkan masih rendah. Dilihat dari jumlah pengguna aplikasi Jenius dari Bank BTPN ini masih kalah dengan beberapa *mobile banking* lainnya. Berbagai upaya harus dilakukan oleh aplikasi Jenius untuk meningkatkan jumlah pengguna melalui berbagai perbaikan untuk menunjang kinerja dari aplikasi Jenius sehingga menimbulkan minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi Jenius.

Berdasarkan data diatas, maka peneliti melakukan Pra Survey untuk memastikan masalah yang ada. Untuk mengetahui mengapa Jenius penggunanya masih sangat rendah dibanding pesaing *mobile banking* yang lain. Pra Survey akan dilakukan berdasarkan variabel persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, ketersediaan fitur dan kepercayaan yang ada pada aplikasi Jenius. Berikut adalah hasil Pra Survey yang dilakukan kepada 20 responden.

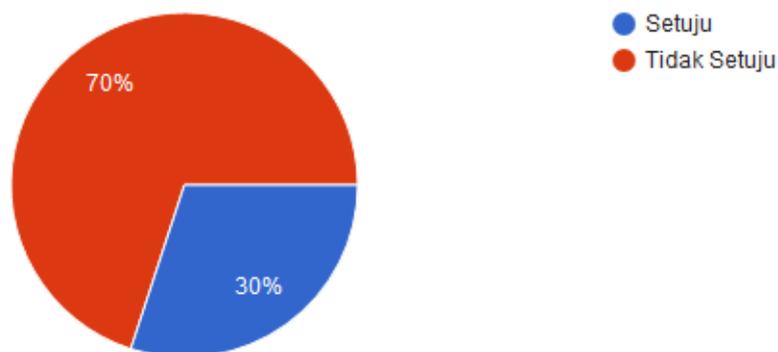
Aplikasi Jenius Mudah untuk dipelajari dibandingkan dengan aplikasi lainnya



Gambar 1.1 Diagram Pra Survei Variabel Persepsi Kemudahan

Hasil Pra Survey menunjukkan bahwa 30% responden menyatakan setuju aplikasi Jenius mudah untuk dipelajari dibandingkan dengan aplikasi lainnya dan 70% responden tidak setuju bahwa aplikasi Jenius mudah untuk dipelajari dibandingkan dengan aplikasi lainnya karena responden belum merasakan kemudahan dalam menggunakan aplikasi Jenius tersebut. Responden masih kesulitan dalam mempelajari penggunaan Aplikasi Jenius dibandingkan mobile banking lainnya. Responden merasakan bahwa aplikasi jenius sering mengalami *error* alias *close* aplikasinya saat digunakan, aplikasi juga terkadang berjalan lambat (lemot).

Aplikasi Jenius Bermanfaat untuk berbagai Aktifitas Keuangan dibandingkan dengan aplikasi mobile banking lainnya

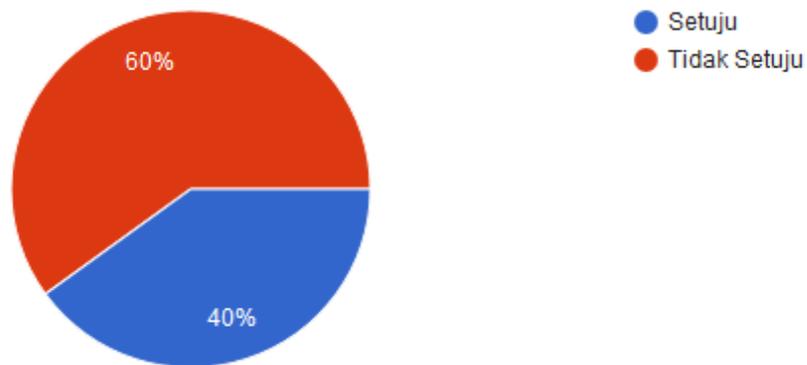


Gambar 1.2 Diagram Pra Survey Variabel Persepsi Kemanfaatan

Hasil Pra Survey menunjukkan bahwa 30% responden menyatakan setuju bahwa aplikasi Jenius bermanfaat untuk berbagai aktifitas keuangan dibandingkan aplikasi *mobile banking* lainnya dan 70% responden tidak setuju aplikasi Jenius bermanfaat untuk berbagai aktifitas keuangan dibandingkan aplikasi *mobile banking* lainnya karena responden menilai

aplikasi Jenius belum dikenal atau kurang familiar sebagai mobile banking dibandingkan pesaing *mobile banking* lainnya. Beberapa responden menilai Jenius dalam penggunaannya justru terkadang mempersulit pengguna dalam melakukan transaksi.

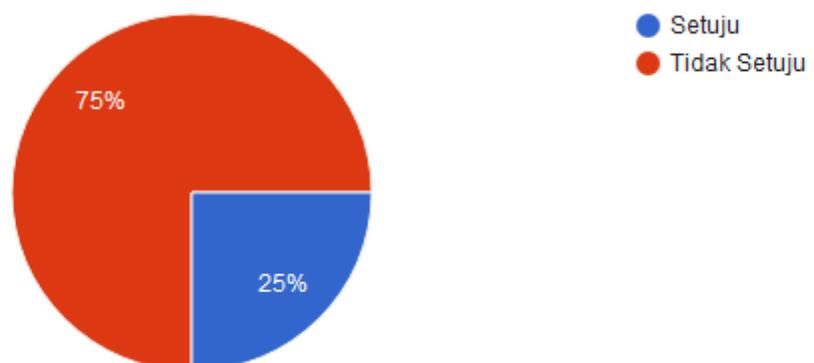
Aplikasi Jenius Menyediakan Keberagaman Layanan Transaksi Lebih Lengkap dibanding dengan Aplikasi Lainnya



Gambar 1.3 Diagram Pra Survey Variabel Ketersediaan Fitur

Hasil Pra Survey menunjukkan bahwa 40% responden menyatakan setuju aplikasi Jenius menyediakan keberagaman layanan transaksi lebih lengkap dibanding dengan aplikasi lainnya dan 60% responden tidak setuju aplikasi Jenius menyediakan keberagaman layanan transaksi lebih lengkap dibanding dengan aplikasi lainnya karena responden menganggap keberagaman fitur layanan transaksi Jenius belum cukup lengkap bila dibandingkan dengan *mobile banking* lainnya.

Aplikasi Jenius Mampu Menjaga Kerahasiaan dan Keamanan Data Pengguna



Gambar 1.4 Diagram Pra Survey Variabel Kepercayaan

Hasil Pra Survey menunjukkan bahwa 25% responden setuju aplikasi Jenius mampu menjaga kerahasiaan dan keamanan data pengguna dan 75% responden tidak setuju aplikasi Jenius mampu menjaga kerahasiaan dan keamanan data pengguna karena responden belum yakin sepenuhnya bahwa aplikasi Jenius mampu menjaga kerahasiaan dan keamanan data pengguna sehingga responden masih enggan menggunakan aplikasi Jenius. Beberapa responden merasa kecewa karena saldo di Jenius tiba-tiba hilang padahal tidak melakukan transaksi dan proses penanganan komplain tidak cepat ditindak lanjuti.

Hasil Pra Survey dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan dan penggunaan teknologi *mobile banking* pada aplikasi jenius masih rendah. Hal ini dikarenakan pengguna *mobile banking* belum merasakan kemudahan dan kemanfaatan dari penggunaan jenius selain itu kurangnya beberapa fitur yang belum dimiliki Jenius mengurangi minat pengguna *mobile banking*. Kepercayaan masyarakat pun dalam menggunakan Jenius masih rendah, pengguna meragukan jaminan kerahasiaan dan keamanan dalam menggunakan Jenius. Penggunaan aplikasi jenius saat ini masih kalah dibandingkan dengan *mobile banking* dari bank lainnya, meskipun setiap tahunnya pengguna aplikasi Jenius terus mengalami peningkatan. Saat ini *mobile banking* menjadi prioritas dalam pengembangan. Terobosan aplikasi *mobile banking* ini diharap dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Sehingga dapat memengaruhi seseorang untuk menggunakan layanan *mobile banking* dan terus menggunakannya kembali.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Ketersediaan Fitur dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Jenius Pada BTPN”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diuraikan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Aplikasi Jenius belum memberikan kemudahan bagi pengguna *mobile banking*, karena aplikasi masih sering mengalami error dan lamban sehingga pengguna lebih berminat menggunakan aplikasi *mobile banking* lainnya yang lebih mudah dipelajari dan digunakan.
2. Kemanfaatan pada aplikasi Jenius belum dirasakan oleh pengguna *mobile banking* dalam pengelolaan keuangan pengguna sehingga masyarakat atau pengguna enggan menggunakan *mobile banking* Jenius.

3. Ketersediaan fitur yang terdapat pada Jenius masih kurang beragam dibanding pesaing lainnya sehingga pengguna merasa Jenius kurang menarik untuk digunakan.
4. Kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Jenius masih rendah terutama pada keamanan dan kerahasiaan data pengguna sehingga mengurangi minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi jenius.
5. Minat untuk menggunakan aplikasi Jenius masih rendah karena pengguna aplikasi *mobile banking* belum merasakan kemudahan, kemanfaatan dan masih belum familiar dengan aplikasi Jenius tersebut.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan diatas, bahwa permasalahan yang terkait dengan topik penelitian cukup luas sehingga perlu diadakan pembatasan masalah dalam penelitian ini. Maka penelitian ini hanya dibatasi pada variabel yang diteliti yaitu Persepsi Kemudahan (X1), Persepsi Kemanfaatan (X2), Ketersediaan Fitur (X3), Kepercayaan (X4) dan Minat Menggunakan (Y).

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini sbb:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi Jenius?
2. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi Jenius?
3. Apakah ketersediaan fitur berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi Jenius?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Jenius?
5. Apakah persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, ketersediaan fitur dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan aplikasi Jenius?

1.5 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pokok permasalahan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi Jenius
2. Untuk mengetahui apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi Jenius
3. Untuk mengetahui apakah ketersediaan fitur berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi Jenius.

4. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Jenius.
5. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, ketersediaan fitur dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan aplikasi Jenius.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Adapun manfaat penelitian bagi penulis adalah:

- 1) Penelitian ini untuk memenuhi tugas skripsi peneliti sebagai syarat kelulusan di Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul.
- 2) Menambah pengetahuan bagi penulis sendiri dalam mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan di Jurusan Manajemen.

2. Bagi Akademisi

Adapun manfaat penelitian bagi akademisi adalah:

- 1) Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian dan diharapkan menambah wawasan.
- 2) Dapat digunakan sebagai bahan menambah ilmu pengetahuan penelitian mengenai Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Ketersediaan Fitur dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Jenius.

3. Bagi Perusahaan

Adapun manfaat penelitian bagi perusahaan adalah:

Dengan adanya penelitian ini, mampu membantu Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN) dalam menghadapi berbagai macam permasalahan berhubungan dengan persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, ketersediaan fitur dan kepercayaan terhadap minat nasabah agar menggunakan aplikasi Jenius tersebut dan terus menggunakannya kembali.