



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju, menjadi idola baru bagi generasi milenial. Hal tersebut menjadi motor penggerak utama dalam transformasi ekonomi menuju ekonomi digital. Ekonomi digital Indonesia sekarang hampir sama dengan Cina pada tahun 2010, berdasarkan indikator-indikator seperti penetrasi *e-retail*, GDP per kapita, penetrasi internet, pengeluaran ritel, dan urbanisasi. Pada 2017, nilai perdagangan *online* Indonesia mencapai 8 miliar dolar AS. Nilai meningkat menjadi 55 sampai 65 miliar dolar AS pada tahun 2022 (Yolanda, 2018).

Perbankan adalah bisnis yang padat karya, yakni yang dapat menyerap banyak tenaga kerja. Semisalkan seseorang datang ke suatu cabang sebuah bank, misalnya untuk menabung. Saat membuka pintu bank tersebut, sudah dapat dijumpai orang-orang yang bekerja memberikan layanan salah satu *core business* nya yaitu layanan *funding*, atau pengumpulan dana dari masyarakat. Di dalam *banking hall*, tersebut dapat dijumpai *costumer service* yang dengan ramah melayani kebutuhan perbankan nasabah seperti pembukaan rekening, deposito dan lainnya. Kemudian ada *teller*, yang melayani setoran tunai, tarikan tunai, transfer dan lainnya. Dan banyak lagi, yang bekerja di *back office*, yang menjalankan dan memenuhi kebutuhan transaksi perbankan nasabah (Kholis, 2018)

(Hassim, 2017) menyatakan, terdapat peningkatan permintaan seiring dengan perkembangan teknologi digital memaksa bank untuk berubah. McKinsey&Co sendiri meramalkan jumlah konsumen digital banking di Asia akan naik tajam dari 670 juta orang tahun 2016 menjadi 1,7 miliar orang pada tahun 2020. Tentunya hal-hal ini akan mendorong perbankan untuk mempersiapkan layanan digital yang menjawab kebutuhan konsumen potensialnya.

Seiring perkembangan teknologi, *digital banking* mulai mewarnai setiap aktivitas keuangan nasabah. Kemudahan yang diberikan membuat nasabah merasa diuntungkan. Namun sayangnya, layanan perbankan digital ini masih dinikmati oleh sebagian masyarakat Indonesia. Berdasarkan data dari lembaga keuangan dunia menyatakan hanya 54% dari masyarakat Indonesia yang tersentuh layanan perbankan dan selebihnya belum (Kholis, 2018).

Selama beberapa tahun terakhir ini, bank komersial telah memperkenalkan sistem perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya. Banyak bank yang telah memberikan layanan internet banking seiring dengan perkembangan financial teknologi. Salah satunya adalah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN). Namun, bank BTPN melakukan gebrakan baru dalam aplikasi *mobile banking* yang ada di Indonesia. Bank BTPN mengeluarkan aplikasi keuangan bernama “Jenius”. Bank BTPN disebut melakukan gebrakan karna aplikasi Jenius tidak hanya menawarkan layanan internet banking namun, aplikasi ini juga memberikan kemudahan dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan konsekuensi finansial (Anggraeni & Widyastuti, 2018)

Bank BTPN meluncurkan Jenius pada Agustus 2016 telah berhasil menarik perhatian masyarakat dengan menghadirkan fitur dan layanan Jenius yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Fitur dan layanan Jenius yang menjadi menarik perhatian nasabah adalah *Flexi Saver* tabungan dengan bunga 5%, *Dream saver* tabungan masa depan dengan bunga 5% juga, dan *Maxi Saver* deposito berjangka dengan bunga maksimal 6.25%. Jenius juga berusaha menyediakan layanan perbankan terkini yang diyakini sebagai depan bisnis keuangan Indonesia. Inovasi *agility* merupakan unit bisnis baru di BTPN (Hendra, 2018).

Dikutip dari (Pahrevi, 2018) jumlah pengguna aplikasi Jenius tercatat pada periode Juni 2018 adalah sebesar 700.000 pengguna, dan sekarang sudah mencapai 900.000 pengguna. Meningkatnya pengguna Jenius disebabkan oleh mudahnya masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan.

Jenius BTPN ini secara luas dapat diartikan sebagai kemampuan memanfaatkan fasilitas ponsel untuk mengakses rekening yang dimiliki, sehingga memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan pada ponsel tersebut. Pemanfaatan ponsel semakin canggih tersebut ternyata memberikan kemudahan dalam pelayanan perbankan. Nasabah tidak perlu lagi mengantri di counter bank untuk menabung, mengambil uang, membayar tagihan, mentransfer, serta membuka rekening. Nasabah cukup menggunakan aplikasi Jenius BTPN, mereka dapat merasa nyaman dengan pelayanan yang cepat. Dalam upaya membantu mengatur finansial nasabah, Jenius sebagai layanan perbankan terbaru dari BTPN berkomitmen untuk memberi pelayanan istimewa bagi nasabah (Dirwan, 2018).

Menurut (Anggraeni & Widyastuti, 2018) menyatakan bahwa aplikasi Jenius masih sering terjadi *error*, hal tersebut membuat nasabah jadi mempertimbangkan kembali untuk menggunakan aplikasi Jenius tersebut. Kendala ini sudah cukup sering dirasakan oleh banyak nasabah, hal tersebut membuat nasabah merasa terganggu karena aktivitas nasabah menjadi terhambat dengan masalah tersebut.

Dari berbagai penjelasan yang telah diberikan, ditemukan beberapa faktor yang membuat banyak pertanyaan terhadap aplikasi Jenius, yang dimana meningkatnya pengguna Jenius yang cukup banyak dalam jangka waktu 5 bulan. Setiap pengguna Jenius pasti memiliki alasan mengapa mereka mau menggunakan Jenius sebagai finansial mereka dan alasan tersebut pasti memiliki faktor-faktor yang mendukung. Penelitian ini didukung juga dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yang digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi (Adhiputra, 2015). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa yang membuat pengguna Jenius mau menggunakan aplikasi Jenius yang berguna sebagai “*Mobile Banking*” dengan judul penelitian **ANALISIS TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI JENIUS DENGAN MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang dijelaskan pada latar belakang, maka di dapatkan rumusan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah, faktor apa saja yang mempengaruhi niat pengguna dalam menggunakan aplikasi Jenius?

1.3 Batasan Masalah

Dengan keterbatasan waktu dalam pengerjaan skripsi ini, maka terdapat batasan-batasan dalam melakukan penelitian ini. Batasannya adalah sebagai berikut:

1. Responden adalah orang-orang yang menggunakan Aplikasi Jenius dan berwilayah di Jabodetabek.
2. Penelitian berfokus pada layanan Aplikasi Jenius.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan dari penulisan skripsi ini adalah mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi seseorang untuk menggunakan aplikasi Jenius.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat pada penelitian ini adalah memperkaya penelitian tentang *technology acceptance model* (TAM)

